

Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer

Útmutató
a könyvtári munkához
kistélepuslési
könyvtárosok számára

2022



**CSORBA
GYŐZŐ
KÖNYVTÁR**

Készítették:

Gyurák Orsolya, Csorba Győző Könyvtár
Kotogán Mariann, Illyés Gyula Könyvtár
Schmidtné Bakó Tünde, Takáts Gyula MVK
Sebestyénne Horváth Margit, Deák Ferenc MVK
A Csorba Győző Könyvtár referensei

Frissítve: 2022

Tartalom

TARTALOM.....	0
1. KÖNYVTÁRAK MAGYARORSZÁGON	4
1.1. A könyvtár fogalma.....	4
1.2. Könyvtári rendszer a mai Magyarországon, könyvtártípusok	5
1.3 A nyilvános könyvtári ellátás	6
2. A KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER (KSZR).....	8
2.1 Ajánlás a kistelepülési könyvtári ellátás megvalósításához.....	8
2.2. A szolgáltató hely külső megjelenése	8
2.3. A szolgáltató hely műszaki felszereltsége.....	10
2.4. A szolgáltató hely személyi feltételei	10
2.5. A szolgáltató hely gyűjteménye	11
2.6. A szolgáltató hely elérhetősége, nyitvatartása	11
2.7. Könyvtárbuszos szolgáltatás	12
2.8. A könyvtári szolgáltatás finanszírozásának forrásai	12
2.9. Megállapodás (Szolgáltatási szerződés).....	13
2.10. Munkaköri leírás	15
3. ÁLLOMÁNY, GYŰJTEMÉNY, GYŰJTŐKÖR.....	16
3.1. Állományalakítás.....	17
3.1.1. Állománygyarapítás	17
3.2. Állományapasztás	19
3.3. A gyűjtemény rendszerezése.....	19
3.4. Állományvédelem	22
3.5. Az állomány ellenőrzése	25
4. OLVASÓSZOLGÁLATI MUNKA	27
4.1. Az olvasószolgálat	27
4.1.1. A könyvtárhasználók regisztrálása	27
4.1.2. Forgalmi adatok rögzítése	29
4.1.3. Dokumentumok kölcsönzése.....	29
4.1.4. A dokumentumok helyben használata.....	30
4.1.5. Könyvtárközi kölcsönzés	30
4.1.6. Az olvasók segítése a könyvtárban	31
4.1.7. A könyvtári tájékoztatás forrásai.....	33
4.1.8. A helyismereti tevékenység	34

4.2. Gyermekolvasók a könyvtárban.....	36
4.2.1. A gyermekkönyvtár állománya, gyarapítása, elrendezése	36
4.2.2. A könyvtárhasználat és a kölcsönzés dokumentálása	37
4.2.3. Tájékoztatás a könyvtár használatáról és szolgáltatásairól	37
4.2.4. Gyermekkönyvtári csoportos foglalkozások	38
4.2.5. Szabadidős és szünidei foglalkozások, rendezvények	39
4.2.6. Olvasmányok különböző korú gyermekeknek	39
4.3. Hátrányos helyzetűek a könyvtárban	42
5. A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK SZERVEZÉSE A KISTELEPÜLÉSEKEN.....	43
5.1. A könyvtári munka tervezése	43
5.1.1. Küldetésnyilatkozat	43
5.2. A könyvtári munka szervezése.....	44
5.2.1. Könyvtárhasználati szabályzat	44
5.2.2. Olvasói igényvizsgálatok	45
5.3. A könyvtári munka értékelése.....	45
5.3.1. Beszámoló	45
5.3.2. Statisztika	46
5.3.3. Teljesítménymérés	47
5.4. A könyvtár népszerűsítése.....	47
5.4.1. Könyvtári marketing	48
5.4.2. Kommunikációs kapcsolatok	49
5.4.3. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítése	50
5.4.4. A könyvtári programok szervezése a kistelepüléseken	51

1. KÖNYVTÁRAK MAGYARORSZÁGON

1.1. A könyvtár fogalma

A könyvtár szó görög eredetű (bibliothéké). Latinul bibliotheca, angolul library, németül die Bücherei, die Bibliothek.

A könyvtár meghatározott könyvtári dokumentumok rendszeres gyűjtését, feltárását, megőrzését és használatát biztosítja.

Könyvtári dokumentum: a könyvtár által állományba vett, alap- és kiegészítő feladatai ellátásához szükséges tudományos, oktatási, művészeti, közművelődési vagy történeti értékű könyv, időszaki kiadvány, egyéb kiadvány, illetőleg minden szöveg-, kép-, adat- és hangrögzítés, beleértve a könyvtár állományába vett elektronikus dokumentumot is, kivéve a Levéltári tv. hatálya alá tartozó, irattári jellegű levéltári anyagnak minősülő dokumentumot.

A könyvtárak évezredek fejlődésük során nagy változásokon mentek keresztül, de lényegük ugyanaz maradt: társadalmi szükséglet által létrehozott kulturális információgyűjtő és közvetítő intézmények, amelyek minden korszakban a kor jellegzetes dokumentumtípusait gyűjtötték és szolgáltatták. Már az ókorban gyűjtötték és rendszerezték az írott dokumentumokat. A dokumentumok anyaga viszont koronként változott (agyagtábla, papirusz, pergamen, papír, műanyag), ezzel összefüggésben pedig a formájuk is (tábla, tekercs, könyv, film, kazetta, lemez, stb.)

A könyvnyomtatás feltalálásával felgyorsult az előállított dokumentumok mennyisége, példányszáma, ami magával hozta árait csökkenését is. Emellett az oktatás, az írás-olvasás tudása egyre szélesebb rétegekhez jutott el. A nyomtatott termékek a XIX. századra oly mértékben megsaporodtak és differenciálódtak (évkönyvek, folyóiratok, újságok, tudományos művek, kézikönyvek, szakirodalom, stb.), hogy az a cél, hogy a könyvtárak az egyetemes tudás dokumentumainak gyűjtői legyenek, már nem volt betartható. A polgári gondolkodás felismerte, hogy a könyvtárak közcélokat is szolgálnak, kialakultak a zárt, illetve a meghatározott közönység által használható könyvtárak mellett a közkönyvtárak (*public library*), amelyek már nyilvánosak voltak. A könyvtárak között kezdett kialakulni a munkamegosztás, átalakult a gyűjtőkörük.

A nyilvános könyvtári szolgáltatás a nyilvános könyvtárak által nyújtott szolgáltatások és az e-szolgáltatások nyújtását elősegítő központi szolgáltatások összessége, amelyek biztosítják az információhoz való szabad hozzáférést.

Közyűjtemény: az állam, a helyi önkormányzat, valamint az országos nemzetiségi önkormányzat, a köztisztviselő és a közalapítvány tulajdonában (fenntartásában) működő, vagy általuk alapított könyvtár, levéltár, muzeális intézmény, kép-, illetve hangarchívumok.

1.2. Könyvtári rendszer a mai Magyarországon, könyvtártípusok

Magyarországon ma a következő könyvtártípusokat különböztetjük meg annak megfelelően, hogy mi a feladatuk és milyen közönséget szolgálnak elsősorban:

- nemzeti könyvtár
- szakkönyvtár
- felsőoktatási könyvtár
- iskolai könyvtár
- közkönyvtár (települési könyvtár)

A XX. században megjelentek az automatizált (gépesített munkafolyamatok) és az elektronikus könyvtárak. Ez utóbbiak a nyomtatott dokumentumok mellett vagy helyett rendelkeznek azok elektronikus változataival. Nem jelentenek újabb könyvtártípust, hiszen bármelyik, már meglévő könyvtártípusban lehetnek elektronikus dokumentumok.

Nemzeti könyvtár

Magyarországon az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) látja el a nemzeti könyvtári feladatokat. Legfontosabb feladatai: a nemzeti dokumentumtermés gyűjtése (időben visszamenőleg is), regisztrálása (bibliográfiai számbavétel), és megőrzése az utókor számára. Ez utóbbi feladatból következik, hogy állománya nem selejtezhető, muzeális gyűjteményként működik. Napjainkban a digitalizálás és az elektronikus dokumentumok gyűjtése és feltárása is egyre fontosabb feladata. 1999 óta működteti a Magyar Elektronikus Könyvtárat. Ezek mellett központi könyvtári szolgáltatásai is vannak: többek közt könyvtári információs központként működik, a könyvtárügy területén nemzetközi kapcsolatokat épít, központi katalógust állít elő, közreműködik az ország könyvtári infrastrukturális fejlesztésében.

Az OSZK részeként működik a Könyvtári Intézet, amelynek feladata többek között: a könyvtári szakemberek továbbképzése, iskolarendszeren kívüli képzése. Könyvtárhasználattal kapcsolatos kutatásokat, fejlesztéseket végez, kidolgozza a könyvtári tevékenységre vonatkozó irányelveket, koordinálja a könyvtári szabványosítást, könyvtári statisztikai adatokat gyűjt, szervezi a könyvtári szakfelügyeletet, felkérésre munkaanyagokat készít a könyvtárügyért felelős minisztérium számára.

Szakkönyvtár

Feladata valamely tudományterület vagy ismeretág tartalmának (ismereteinek) reprezentálása, azon a területen az információs igények kielégítése.

Többféle típusa van: országos nyilvános szakkönyvtár, kutatóintézeti könyvtár, vállalati szakkönyvtár, egyéb (múzeumi, levéltári, egyházi, bírósági, stb.) szakkönyvtár.

Felsőoktatási könyvtár

Az adott felsőoktatási intézmény oktatási és kutatási céljait szolgálja. Emellett lehetnek egyéb feladatai is (főleg külföldön). Magyarországon pl. a Debreceni Egyetem Könyvtára részt vállal a nemzeti könyvtári feladatokból. Kötelempéldányként megkap minden Magyarországon megjelenő dokumentumot, ezzel fontos szereplője az Országos Dokumentumellátó Rendszernek (ODR).

Iskolai könyvtár

Feladata az oktatási intézményben (általános iskola és középiskola, alapfokú művészetoktatási intézmény, diákotthon és kollégium, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény) folyó képzési és nevelési tevékenység támogatása. Az iskolában folyó sokrétű munka eszköze. Az iskola pedagógiai programja határozza meg a gyűjteményét és a szolgáltatásait. Elsősorban az adott intézmény oktatói és tanulói használják.

Települési könyvtár (közkönyvtár)

A helyi társadalom sokrétű igényeit és szükségleteit szolgáló intézmény. Gyűjteménye tömeges használatra szánt. Nagy szerepe van a művelődésben (önképzés, tanulás, kutatás) és szórakoztatásban, valamint a hátrányos helyzetűek ellátásában (szociális funkció).

Típusai:

- megyei hatókörű városi könyvtár
- városi könyvtár
- községi könyvtár

1.3 A nyilvános könyvtári ellátás

A könyvtárakat csoportosíthatjuk nyilvánosság (hozzáférhetőség) szerint is, ugyanis az állampolgárok szempontjából ez az elsődleges kérdés. A könyvtári ellátásban természetesen minden könyvtári gyűjteménynek részt kell vennie függetlenül attól, hogy nyilvános vagy sem. Az Országos Dokumentumellátó Rendszer (ODR) és az Információs Kommunikációs Technológiai (IKT) fejlesztés segíti, hogy minden dokumentumhoz és információhoz hozzájusson a könyvtárhasználó.

Magyarország valamennyi könyvtára része a könyvtári rendszernek, de a nyilvános könyvtárak kiemelkedő szerepet töltenek be a rendszer megfelelő működésében. A nyilvános könyvtári ellátás rendszerének működtetése az állam és a helyi önkormányzatok feladata.

Amennyiben valaki felkeres egy könyvtárat, a szükséges dokumentumot és információt biztosítani kell számára. Ha ez a felkeresett könyvtárban nem lehetséges (nincs meg a dokumentum, információ), akkor egy másik könyvtártól kell azt megkérni. A könyvtárak rendszerben való működése a biztosítéka annak, hogy mindenki hozzájuthat a számára szükséges könyvtári dokumentumokhoz, mégpedig a saját településén.

A könyvtári rendszer működését és a nyilvános könyvtárak feladatait **A kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló törvény** szabályozza. (1997. évi CXL. törvény, más néven kulturális törvény.)

A törvény kimondja, hogy a településeken a könyvtári ellátás biztosítása a helyi önkormányzatok kötelező feladata. A törvény 64.§-a alapján ezt a községi és a városi önkormányzatok

- nyilvános könyvtár fenntartásával, vagy
- a megyei hatókörű városi könyvtár szolgáltatásainak igénybevételével teljesítik.

Ez utóbbi választása esetén a települési önkormányzat megállapodást köt a megyei hatókörű városi könyvtárral, és az igénybe vett szolgáltatások fogadására alkalmas könyvtári, információs és közösségi hely elnevezésű könyvtári szolgáltató helyet működtet, vagy könyvtárbuszos szolgáltatást vesz igénybe.

A nyilvános könyvtárak alapidokumentumai:

Amennyiben a település a könyvtári szolgáltatást a *1997. évi CXL. Törvény 64.§-a)* szerint nyilvános könyvtár fenntartásával biztosítja, érvényesek rá a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről szóló *379/2017. (XII. 11.) Kormányrendelet* előírásai. Rendelkezniük kell fenntartói nyilatkozattal, alapító okirattal, szervezeti és működési szabályzattal (SZMSZ) és gyűjtőköri szabályzattal is.

Az **alapító okirat**nak és az **SZMSZ**-nek tartalmaznia kell az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló *368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 5. §-a,* illetve *13.§-a* szerinti információkat.

A KSZR szolgáltatást biztosító megyei hatókörű városi könyvtárak rendelkeznek ezekkel a dokumentumokkal, amelyekben kitérnek a kistéleplési könyvtári ellátásra is.

Amennyiben az 5000 fő alatti kistéleplési önkormányzat az *1997. évi CXL. Törvény 64.§-b)* pontja szerint a megyei hatókörű városi könyvtár szolgáltatásainak igénybevételével biztosítja a településén a nyilvános könyvtári szolgáltatásokat, a jogszabály nem írja elő fenntartói nyilatkozat, alapító okirat, SZMSZ, illetve **gyűjtőköri szabályzat** elkészítését a könyvtári, információs és közösségi hely (szolgáltató hely) működtetésének szabályozására.

2. A KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER (KSZR)

Mivel a kulturális törvény szigorú szakmai feltételeket határoz meg a nyilvános könyvtárak fenntartásához és működtetéséhez, valamint egyre több településnek nincs elegendő anyagi forrása a minőségi könyvtári ellátás biztosítására, ezért a kistépelülések önkormányzata (5000 lakosig) önálló nyilvános könyvtár fenntartása helyett könyvtári szolgáltatásokat rendelhet meg a megyei hatókörű városi könyvtártól (1997. évi CXL. törvény 64.§ (2) b) pontja értelmében).

A könyvtári szolgáltatást megrendelő önkormányzatok és a megyei könyvtárak együttműködését írásos megállapodásban kell rögzíteni. Ezzel a megállapodással tudja teljesíteni a települési önkormányzat a kulturális törvény 64.§ (1) bekezdésében foglalt kötelező feladatát. A könyvtárellátási szolgáltató rendszer koncepcióját a Könyvtári Intézet által felkért stratégiai munkacsoport készítette el 2004-ben.

Az igényelt szolgáltatást részletesen a **39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet** határozza meg: definiálja a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer fogalmát, részletezi a szolgáltatásokat, valamint, hogy mely települések milyen feltételekkel vehetik ezeket igénybe.

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) a megyei hatókörű városi könyvtár és a megyében lévő, 5000 főnél kisebb lakosságú települések között kötött **megállapodás** alapján működő szolgáltatási rendszer, a nyilvános könyvtári ellátás kötelező települési önkormányzati feladatának biztosításához.

2.1 Ajánlás a kistépelülési könyvtári ellátás megvalósításához

2015-ben az Emberi Erőforrások Minisztériuma, a Nemzeti Kulturális Alap és az Informatikai és Könyvtári Szövetség támogatásával ajánlás készült a KSZR működtetéséhez.

A kiadvány elérhető a szolgáltató könyvtáraknál, valamint elektronikus formában is az alábbi címen:

https://bkszr.csgyk.hu/sites/default/files/bkszr_dokumentumok/kszr_ajanlas_letoltheto_k.pdf

Miről szól az „Ajánlás”?

A szolgáltatás minőségi követelményeit (feltételek, elérendő ellátottsági szint) tartalmazza. Szempontok: az épület állapota, adottságai, a szolgáltató hely bútorzata, műszaki felszereltsége, elérhetősége, nyilvántartási és tájékoztatási rendszere, gyűjteménye, az elérhető szolgáltatások, a nyitvatartás, a személyzet, a rendezvények és a könyvtárbusz szolgáltatás.

Az „Ajánlás” iránymutatást ad a fenntartó önkormányzatok és a szolgáltató könyvtárak számára a szolgáltató helyek fejlesztéséhez, és a könyvtárbuszos szolgáltatás működtetéséhez.

2.2. A szolgáltató hely külső megjelenése

A könyvtár külső megjelenése (épület, bútorzat, technikai felszereltség) meghatározó fontosságú. Törekedni kell arra, hogy a könyvtár épülete a település középpontjában, közforgalmi helyekhez közel helyezkedjen el, legyen biztonságos, komfortos, korszerű világítással, fűtéssel ellátott, akadálymentesen használható, természetes megvilágítású, tiszta és rendezett. A könyvtárépület megközelítését a település területén útbaigazító tábla segítse.

Az épületen elhelyezett külső tábla jól olvashatóan tartalmazza az alábbiakat:

- szolgáltató hely megnevezését (Könyvtári, Információs és Közösségi Hely),
- nyitvatartását,
- címét,
- a táblán szerepeljen a fenntartó és a szolgáltató megyei hatókörű városi könyvtár megnevezése is.

A könyvtár alapterülete tegye lehetővé a különböző szolgáltatásokhoz szükséges térkialakítást: állománycsoportok áttekinthető elhelyezését (elsősorban a falfelületeken), számítógépes munkaállomások telepítését, olvasó és tanulóhelyek biztosítását, kiscsoportos foglalkozások és kisebb létszámú programok megrendezését, a könyvtáros számára megfelelő munkakörnyezet kialakítását.

A könyvtári, információs és közösségi hely legyen tágas; az optimális alapterület teljesítését, meglétét a helyi sajátosságok befolyásolhatják, figyelembe kell venni az állomány nagyságát, a könyvtári programok résztvevőinek számát. Az optimális alapterület az *Ajánlás* szerint 80-100 m², de olyan településeken, ahol van a könyvtár épületében más igénybe vehető közösségi hely, pl. külön rendezvényterem, akkor lehet ennél kisebb is az alapterület.

Fontos szempont a könyvtár belsőépítészeti megjelenése, amelynek legfontosabb elemei az egységes könyvtári bútorzat, színben is összehangolt a kiegészítőkkel. Új könyvtári berendezés esetén az ajánlott bútorok paraméterei az *Ajánlás* szerint:

- Könyvespolcok méretezése: maximum 200 x 90 x 25 cm, 2,5 cm-es polcvastagsággal. A polcok szélessége természetesen a falak adottságaihoz kerül méretezésre. A szépirodalmi állomány tárolásához 6 polcos, a szakirodalmi állomány tárolásához 5 polcos beosztással.
- A gyermekirodalom tárolására szolgáló polcok maximum 170 x 90 x 25 cm, 4 polcos beosztással, 2,5 cm-es polcvastagsággal.
- Válogatóláda a képeskönyvekhez 60 x 60 x 25 cm, 4 felé osztott differenciált mélységgel.
- Folyóiratállvány felhajtható lappal 200 x 70 x 35 cm méretezéssel.
- Olvasóasztalok, kárpitozott székek, gyerekasztal, gyerekshézkek.
- Számítógépes asztal székkal, médiaszekrény, ruha és táskatároló.
- Többfunkciós könyvtáros asztal székkal, kiegészítő tárolókkal.
- Ülőpárnák, babzsákok.
- Függönyök, szőnyegek, egyéb kiegészítő bútorok. Kiállítási vitrinek, paravánok.

Kettős funkciójú könyvtár kialakítása esetén biztosítani kell egy iskolai osztály egyidejű foglalkoztatásához szükséges berendezést. A könyvtár nyilvános terei legyenek meleg burkolatúak (parketta vagy laminált padló), ami a bababarát és gyermekkörnyezet kialakításának alapja.

A korszerű, barátságos könyvtár berendezésekor gondolni kell arra is, hogy figyelemfelkeltő táblákat helyezzünk el a térben, amelyek felhívják a figyelmet a szolgáltatásokra, illetve segítik a felhasználók eligazodását. Törekedni kell egy egységes könyvtárkép megvalósítására, amelybe beletartozik az egységes színek és formák alkalmazása.

2.3. A szolgáltató hely műszaki felszereltsége

- Legalább két használói és egy könyvtárosi számítógépes munkaállomás.
- A korszerű információszolgáltatás érdekében szélessávú internetelérés.
- Wifi hozzáférés lehetősége.
- Számítógépes kölcsönzés esetén kézi vonalkódolvasó.
- Multifunkcionális berendezés (nyomtató, szkener, fénymásoló).
- Korszerű TV, DVD-lejátszó, digitális fényképezőgép.
- Projektor mobil vetítévászonnal, hangosítóberendezés.
- A szolgáltató hely telefonos elérhetőségét nyitvatartási időben biztosítani kell.

2.4. A szolgáltató hely személyi feltételei

A könyvtári szolgáltatás eredményességének alapja a szolgáltatást nyújtó személy felkészültsége, alkalmassága, elkötelezettsége. A képesítési előírásokat a 39/2013. EMMI rendelet 5.§ (1) bekezdés g) pont szempontja tartalmazza:

- 1500 fő alatti lakosságszámú kistélepülésen legalább érettségivel,
- 1500-2500 fő közötti lakosságszámú kistélepülésen középfokú szakirányú végzettséggel,
- 2500 fő feletti lakosságszámú kistélepülésen közalkalmazotti jogviszonyban, felsőfokú végzettséggel és könyvtáros szakképzettséggel rendelkező személyt kell foglalkoztatni.

A megyei hatókörű városi könyvtár a kistélepülési szolgáltatás részeként gondoskodik a személyzettel való folyamatos kapcsolattartásról, szakmai segítségnyújtásról. A KSZR szolgáltatás keretében a helyi személyzet képzésére, illetve továbbképzésére az alábbi lehetőséget biztosítja:

- rendszeres (évente legalább két alkalommal) továbbképzéseket szakmai napok keretében,
- személyes konzultáció a személyes látogatások alkalmával,
- írásos tájékoztatók készítése,
- tanfolyamok indítása.

A fenntartónak lehetővé kell tenni a helyi könyvtáros részvételét a képzéseken és továbbképzéseken.

A megyei hatókörű városi könyvtár és a fenntartó önkormányzat között megkötött megállapodásban rögzíteni kell, hogy személyi változás esetén a szolgáltató könyvtár kapcsolattartóját időben értesíteni kell, mivel ilyenkor soron kívüli állományellenőrzést és eszközleltárt szükséges elvégezni, és az új személyt be kell tanítani.

A könyvtárosi feladatokkal megbízott személlyel szembeni elvárások:

- rendszeresen kapcsolatot tart a megyei könyvtárral,
- kölcsönzi, vagy helyben rendelkezésre bocsátja a dokumentumokat, ügyel a könyvtári dokumentumok raktári rendjére, a szolgáltató hely rendjének, eszközeinek megőrzésére,

- javaslatot tesz könyvtári dokumentum beszerzésére, könyvtári közösségi és kulturális programok szervezésére,
- évente legalább négy könyvtári rendezvényt, programot fogad, illetve szervez, a rendezvényeket dokumentálja (létszám, fotó),
- határidőre statisztikai adatokat gyűjt és szolgáltat a megyei könyvtár részére.

2.5. A szolgáltató hely gyűjteménye

- A helyi lakosság igényei szerint összeválogatott dokumentumok.
- Évente legalább négy alkalommal kell az állományt frissíteni.
- 1000 lakosig évente 150 új cím biztosítása a településen, nagyobb településeken további 1000 lakosonként +50 új cím biztosítása.
- Egyéni igények kielégítése könyvtárközi kölcsönzéssel az ODR-en keresztül.
- A helyi kiadványok és helyi információs anyagok legyenek elérhetőek.
- Korosztályonként legalább 2-3 magazin, folyóirat álljon rendelkezésre.
- Legalább 3 évente a gyarapodással arányos apasztást kell végezni a gyűjteményben.
- A gyűjteményt távoli elérésű (otthoni) elektronikus katalógusban kell feltárni.
- A könyvtári dokumentumok egységes raktári jelzettel és vonalkóddal legyenek el látva.
- Az érvényben lévő jogszabálynak megfelelő gyakorisággal állományellenőrzést kell tartani.

2.6. A szolgáltató hely elérhetősége, nyitvatartása

A könyvtári, információs és közösségi helynek a lakosság igénye szerinti nyitvatartást kell biztosítania. Olyan nyitvatartási időt kell megállapítani, amely a lakosság legszélesebb körének megfelel és hozzájárul a szolgáltatási mutatók javulásához. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy úgy kell megállapítani a szolgáltató hely nyitvatartását, hogy az iskolai tanulók, illetve a dolgozók is igénybe tudják venni a szolgáltatásokat (esti, hétfélig időpontban is).

Célszerű a délelőtti, délutáni és esti nyitvatartási órákat a hét napjain azonos időben meghatározni. Törekedni kell arra, hogy az 1000 lakos alatti településeken se legyen kevesebb, mint heti 2 napon 6 óra. A nyitvatartási időt a szolgáltatási megállapodásban kell rögzíteni, amelytől eltérni csak a két fél egyeztetett álláspontja esetén lehetséges.

A nyitvatartást jól látható helyen, az épület homlokzatán elhelyezett információs táblán ki kell függeszteni, valamint a könyvtárhasználati szabályzatban is meg kell jeleníteni.

Fontos továbbá, hogy a szolgáltató hely elérhetősége, a nyitvatartás, a szolgáltatások információs legyenek hozzáférhetőek a település, valamint a megyei hatókörű városi könyvtár honlapján is.

A korszerű információs szolgáltatás alapvető követelménye a szélessávú internet és telefonkapcsolat. A könyvtári szolgáltató hely elérését nyitvatartási időben telefonon is biztosítani kell.

2.7. Könyvtárbuszos szolgáltatás

A kisebb (500 lakos alatti) településeken a könyvtárbuszos szolgáltatás ajánlott. Ebben az esetben nem kell telepített könyvtári szolgáltató helyet fenntartania az önkormányzatnak.

A könyvtárbuszos szolgáltatás feltételei:

- a könyvtárbusz akadálymentesen használható, megfelel a közlekedésbiztonsági feltételeknek,
- a könyvtárbusz megállóhelye a település közforgalmas helyének közelében, a menetrendet feltüntetve kerüljön kialakításra,
- berendezése és felszereltsége (technikai és informatikai eszközök) feleljen meg a korszerű könyvtári és használói elvárásoknak,
- belső kialakítása tegye lehetővé a könyvtári dokumentumok biztonságos szállítását, olvasói és játéksarokkal is rendelkezzen, továbbá 3 használói és egy könyvtárosi számítógépes állomással, amely internet-eléréssel rendelkezik,
- legalább kéthetente másfél órás szolgáltatást nyújtson egy-egy kistépülésen,
- a könyvtárbuszon egy fő szakképzett könyvtáros és egy gépkocsivezető biztosítsa a szolgáltatások elérését, a településen pedig egy fő kapcsolattartó segítse a dokumentumigények, használói igények összegyűjtését és a programok szervezését.
- minden egyéb feltételek esetén a telepített szolgáltató helyeknél megfogalmazott követelményeknek kell megfelelnie (gyűjtemény, rendezvények).

2.8. A könyvtári szolgáltatás finanszírozásának forrásai

- a megyei hatókörű városi könyvtár kistépülési könyvtári célú kiegészítő támogatása (kölségvetési támogatás)
- fenntartói támogatás: a települési önkormányzatok nyilvános könyvtári és közművelődési feladatainak támogatása
- pályázatok (hazai és EU-s)

A megyei hatókörű városi könyvtár kistépülési könyvtári célú kiegészítő támogatását (kölségvetési támogatását) a *központi kölségvetésről szóló törvény* évente szabályozza. A KSZR szolgáltatáshoz biztosított központi támogatást a megyei hatókörű városi könyvtár kizárólag a könyvtári szolgáltatások teljesítéséhez kapcsolódó kiadásokra fordítja. A szolgáltatás bevételeit és kiadásait külön alszámlán kezeli, elkészíti a kölségvetési előirányzatot a támogatás felhasználásáról.

A településenként járó keretösszegek (2022-ben):

- 1000 fő lakosság számú vagy az alatti település esetén a fajlagos összeg 668 300 Ft/település
- 1001 - 1500 fő lakosság szám közötti település esetén a fajlagos összeg 1 060 760 Ft/település
- 1501 - 5000 fő lakosság szám közötti település esetében a fajlagos összeg 1 002 460 Ft/település

Fenntartói támogatás: A települési önkormányzat a kötelező könyvtári feladatai ellátásához a költségvetési törvényben meghatározott forrást kapja. Ez jelenleg egy előre meghatározott normatíva, amit a lakosság számával megszorozva kap meg a település. Mivel Magyarországon nagyon sok a kistelepülés, ahol e számítás szerint csak pár tízezer forint járna, ezért itt egy alsó minimum összeget is meghatároztak, ami azt jelenti, hogy ezt az összeget mindenki megkapja akkor is, ha a számítás szerint kevesebb járna neki; tehát a települési önkormányzatok nyilvános könyvtári és közművelődési feladatainak támogatása a település lakosságszámától függ (2020-ban 1210 forint/ fő, de településenként legalább 1 800 000 forint, 2022-től pedig 2213 forint/fő, de településenként legalább 2 270 000 forint). Ez a számított összeg a könyvtári feladatokra és a kulturális (közművelődési) feladatok ellátására szolgál. Ennek az összegnek a felhasználásával kell megoldania a helyi önkormányzatnak az épületek fenntartását, biztosítani a személyzetet, a könyvtár és művelődési szintér korszerű infrastrukturális felteleteit (pl. infokommunikációs eszközök, bútorok), finanszírozni a különböző kulturális, könyvtári és közművelődési programokat, a könyvtári dokumentumok vásárlását. A támogatás felhasználását különböző feltételekhez is kötheti az állam. Ilyen pl., hogy a nyilvános könyvtáraknak a támogatás bizonyos részét kötelezően könyvtári dokumentumok beszerzésére, infrastrukturális fejlesztésre kell fordítani. A szolgáltató helyek esetében, annak ellenére, hogy ezt a támogatást ugyanúgy megkapja az önkormányzat, a szolgáltató könyvtár fejleszti többek között a helyi könyvtári infrastruktúrát, finanszírozza a programok egy részét, valamint biztosítja a dokumentumellátást.

Pályázatok: A költségvetési keret mellett a kistelepülési könyvtárak fejlesztésében meghatározó fontosságú, hogy **kiegészítő forrásokhoz** jussanak. Ma ezt támogatja a Nemzeti Kulturális Alap (<http://www.nka.hu>) Közgyűjteményi Szakkollégiuma, amely többek között a kistelepülési könyvtárak bútorzatának, technikai eszközeinek fejlesztésére, könyvtári programok szervezésére, kiadványok megjelentetésére ír ki pályázatot. Nagyobb beruházásokhoz (pl. a könyvtárépület felújítása) az Európai Unió pályázatai is lehetőséget adnak. A pályázatok nem a könyvtárfenntartást szolgálják, hanem arra valók, hogy a szolgáltatások bővüljenek, korszerűsödjenek. A pályázás összetett feladat: egyrészt folyamatosan figyelemmel kell kísérni a pályázási lehetőségeket, és ki kell választani azokat a pályázatokat, amelyek a saját könyvtár számára előnyösek. Ehhez ismerni kell az országos könyvtárfejlesztési elképzeléseket, a saját könyvtár helyét a könyvtári rendszerben, a modern informatikai- kommunikációs technikai kínálatot, a fenntartó elvárásait, a használók igényeit, a saját intézmény adottságait. Fontos megjegyezni, hogy a pályázatok kiírói meghatározzák a pályázat résztvevőinek körét. A közkönyvtárak közül a Nyilvános Könyvtárak Jegyzékén szerepelő könyvtárak, illetve azok fenntartói pályázhatnak, valamint vannak kifejezetten könyvtári szolgáltató helyek számára kiírt pályázatok is.

2.9. Megállapodás (Szolgáltatási szerződés)

A kistelepülési könyvtári szolgáltatások legfontosabb dokumentuma az önkormányzat és a szolgáltató megyei hatókörű városi könyvtár között létrejött megállapodás. Ez alapján biztosítja a megyei hatókörű városi könyvtár a települési kiskönyvtárak számára a kulturális alapellátást, amelynek finanszírozásához évente kistelepülési könyvtári célú kiegészítő támogatást vesz igénybe.

A megállapodás tartalmazza a felek feladatait, a szolgáltatásokat, és egyéb rendelkezéseket.

Az önkormányzat feladatai:

- Biztosítja a könyvtári szolgáltatás fogadására alkalmas helyiséget, a tárgyi és személyi feltételeket.
- Gondoskodik a helyiség(ek) fűtéséről, világításáról, takarításáról, az állomány és a berendezések biztonságáról.
- Az elektronikus információszolgáltatások igénybevételéhez megfelelő internet-szolgáltatást biztosít.
- Gondoskodik a szolgáltatás keretében beszerzett eszközök biztonságos elhelyezéséről a települési szolgáltatóhelyen.
- Rendszeres nyitvatartással teszi lehetővé a könyvtári szolgáltatások igénybevételét a lakosság számára. A megyei könyvtárak a nyitvatartást a települési megállapodásban rögzíthetik.
- Gondoskodik a helyi szolgáltatót végző megfelelő végzettségű személy (könyvtáros) alkalmazásáról: 1500 lakos alatti településen minimum érettségivel, 1501-2500 lakos közötti településen középfokú könyvtáros szakmai végzettséggel (könyvtárosasszisztens vagy segédkönyvtáros), 2501 lakos felett felsőfokú könyvtáros végzettséggel és közalkalmazotti foglalkoztatásban.
- Személyi változás esetén egyeztet a megyei hatókörű városi könyvtárral.
- A könyvtári szolgáltató helyet érintő pályázatokról benyújtás előtt konzultál a megyei hatókörű városi könyvtárral.

A megyei hatókörű városi könyvtár feladatai:

- A könyvtári dokumentumok beszerzése, feldolgozása, kijuttatása a településekre.
- A települési állomány gondozásának segítése.
- A helyismereti és közhasznú információk szolgáltatása.
- A könyvtári rendszer szolgáltatásainak közvetítése.
- Könyvtári rendezvények szervezése, közvetítése (évente min. 4 program).
- A könyvtári alkalmazottak és a használók képzése, szakmai tanácsadás.
- Statisztikai adatszolgáltatás segítése.
- A kistelepülések működési körülményeinek javítása, ennek érdekében bútorok és technikai eszközök beszerzése.
- A könyvtári nyomtatványok és egyéb könyvtári felszerelések biztosítása.
- 5 évre szóló fejlesztési tervet készít, valamint éves munkaterv alapján végzi a szolgáltatásait, figyelembe véve a települési igényeket.
- Gondoskodik a szolgáltatás költségeinek fedezetéről a központi költségvetés önkormányzati fejezetében nevesített, „Megyei könyvtár kistelepülési könyvtári és közművelődési célú kiegészítő támogatása” előirányzat terhére.
- Megállapodást köthet városi könyvtárral a könyvtárellátási szolgáltatások nyújtásában való közreműködésre.
- Az előző évben nyújtott szolgáltatásokról évente május 31-ig szakmai beszámolót készít az önkormányzatok számára.

2.10. Munkaköri leírás

A munkaköri leírás vagy feladateleírás a könyvtári munkatárs(ak) munkavégzésre vonatkozó előírásait tartalmazza. A munkaköri vagy feladateleírást a munkáltató készíti el és a dolgozó a munkába álláskor aláírásával igazolja, hogy az aláírtakat elfogadja. Személyre szabott szabályzat, ezért új munkatárs munkába állásakor újat kell készíteni.

A munkaköri leírást a KSZR-hez csatlakozó kistélepülések esetében a fenntartó önkormányzat készíti el. A könyvtáros alkalmazható közalkalmazotti munkaviszonyban főállásban, részmunkaidőben, megbízási szerződéssel, önkéntesként. A könyvtáros munkaköri leírása az alábbiakat kell, hogy tartalmazza:

- a dolgozó, milyen munkarendben tevékenykedik,
- mi a munkaköre, hatásköre, jogköre, mik az ellátandó feladatai,
- a kiosztott feladatok elvégzését ki, mikor, hogyan, milyen szempontok szerint ellenőrzi, értékeli,
- kikkel dolgozik együtt, külső – belső kapcsolatok,
- mik a legfontosabb szabályzatok, amelyek munkavégzését meghatározzák,
- mi a helyettesítés rendje, ő kit, őt ki helyettesíti

3. ÁLLOMÁNY, GYŰJTEMÉNY, GYŰJTŐKÖR

Állománynak nevezzük a könyvtár által nyilvántartásba vett dokumentumok összességét. Ezek a dokumentumok többfélék lehetnek:

Az információhordozó típusa szerint

Írásos, nyomtatott dokumentumok

- könyvek
- periodikák (időszaki kiadványok/folyóiratok)
- térképek
- *kották*

Audiovizuális, elektronikus ismerethordozók

- hangzó dokumentumok (zenei, hangoskönyv CD lemezek)
- hangos – képes dokumentumok (DVD filmek)
- elektronikus (számítógépes) dokumentumok (CD-ROM-ok)
- diafilmek

A dokumentumok tartalma szerint

- szépirodalom
- szakirodalom

A könyvtári **gyűjtemény** a könyvtár tervszerűen fejlesztett, rendezett, feltárt állománya.

A könyvtári gyűjteményt a könyvtár **funkciója határozza meg**. Mást gyűjt egy nemzeti könyvtár, mást egy szakkönyvtár és megint mást egy iskolai könyvtár.

A könyvtár gyűjtőkörét a **gyűjtőköri szabályzat** határozza meg. A gyűjtőköri szabályzat a könyvtár egyik alapdokumentuma. A szolgáltató helyek esetében a gyűjtőköri szabályzatot az ellátó könyvtár készíti el és a saját gyűjtőköri szabályzatának részét képezi.

A KSZR szolgáltató helyek állományát a szolgáltató könyvtár fejleszti, de a kistélepülés maga is biztosíthat forrást a helyi könyvtár állományfejlesztésére, új dokumentumok beszerzésére. Bármilyen forrásból történik/vagy történt korábban a könyvtári állomány fejlesztése, azt egy- séges állományként kell kezelni, gondozni. Tulajdonjog szempontjából ugyanakkor bontható szolgáltató könyvtár KSZR állományára, saját települési állományra, iskolai könyvtári állományra.

A KSZR letéti állomány az ellátó könyvtár által kihelyezett dokumentumokból áll. Az úgynevezett **saját állomány**, amit a település gyűjt vagy gyűjtött a KSZR rendszer elindulásával párhuzamosan vagy a rendszer elindulása előtt. A saját állományrészbe tartozhatnak a település tulajdonában lévő, például helytörténeti dokumentumok, korábbi községi könyvtári állomány dokumentumai. **Iskolai könyvtári állományrész** a kettős funkciót (települési- és iskolai könyvtári) feladatot egyaránt ellátó könyvtári, információs és közösségi helyek esetében lehetséges.

3.1. Állományalakítás

A könyvtárak egyik feladata, hogy az információkhoz való akadálymentes hozzáférést biztosítsák. A használók számára a könyvtár nyitvatartási ideje alatt biztosítani kell a szabad hozzáférést a dokumentumokhoz és a könyvtári szolgáltatásokhoz.

A könyvtár legfőbb szempontja az állományalakítás során, hogy az adott könyvtár vagy könyvtári szolgáltató hely állománya megfeleljen az olvasói igényeknek, a környezeti sajátosságoknak (nem, kor, érdeklődés szerinti megoszlás), valamint feleljen meg a gyűjtőköri szabályzatban foglaltaknak.

Az állományalakítás két módja az *állománygyarapítás* és az *állományapasztás*.

3.1.1. Állománygyarapítás

Az állománygyarapítás módjai:

- vétel
- ajándék
- csere
- kötelesepéldány
- saját kiadványok

Az állománygyarapítás folyamata:

- **Kiválasztás:** A könyvtár összegyűjti, hogy mely dokumentumokat szeretné beszerezni. A kiválasztást megkönnyíti, ha ismerjük az olvasói igényeket. Ehhez szükséges, hogy az adott könyvtár, szolgáltató hely munkatársa összegyűjtse, folyamatosan vezesse a könyvtárhasználók dokumentumigényeit, majd továbbítsa a megfelelő személyek (beszerzést végzők) felé.
- **Előszerezményezés:** Ennek során figyelembe kell venni az olvasói igényeket, az érdeklődési kört és a gyűjteménybe illeszthetőséget.
- **Beszerezés:** A kiválasztott dokumentumok vásárlása.
- **Érkeztetés:** Sorba rendezés, behasonlítás, átlapozás a teljesség megállapítására.
- **Nyilvántartásba vétel:** Ahhoz, hogy a könyvtárhasználók kölcsönözni tudják a beszerzett könyveket, nyilvántartásba kell venni azokat.

A szolgáltató helyek, mint nem önálló gyarapítók

A könyvtári szolgáltató helyek olyan elérési pontok, amelyek könyvtárként funkcionálnak, de nem végzik a gyűjtemény fejlesztését. Ezt a szaktudást igénylő feladatot a megyei, vagy városi könyvtár látja el. A szolgáltató helyet működtető önkormányzat szerződést köt a megyei hatókörű városi könyvtárral. A szerződés tartalmazza azokat a pontokat, melyeket a szerződő felek vállalnak. A megyei könyvtárak vállalják a dokumentumok beszerzését, felszerelését, feldolgozását, kiszállítását a könyvtári szolgáltató helyekre, valamint a selejtezést, törlést. Az önkormányzat adja a helyet, nevezi ki a könyvtárosi feladatok ellátására a személyzetet, valamint vállalja, hogy a szerződésben feltüntetett nyitvatartási időben üzemel a könyvtár.

A szolgáltató helyekre kihelyezett dokumentumok letétbe kerülnek, azaz nem véglegesen képezik az állomány részét, így továbbra is a szolgáltató könyvtár tulajdonában maradnak. Amennyiben az ellátó könyvtár bekér egy dokumentumot, azt a szolgáltató hely könyvtárosa köteles a rendelkezésére bocsátani.

A kiszállított/ postázott dokumentumok átvételét, és a jelzet alapján megfelelő helyre sorolását a szolgáltató hely könyvtárosa végzi.

A megyei könyvtár az erre vonatkozó jogszabályban és a településsel kötött megállapodásban vállaltak szerint (pl. havonta, negyedévente) szállít ki dokumentumokat a települési könyvtárakba.

Az állomány feldolgozása

Szolgáltató helyek esetében központi feldolgozást célszerű alkalmazni. Ez azt jelenti, hogy az ellátó intézményben központilag dolgozzák fel a dokumentumokat, majd ellátják a szükséges tulajdonbélyegzővel, egyedi adatokkal és azonosítókkal (vonalkód, leltári szám, raktári jelzet). Az ott vezetett központi lelőhely-nyilvántartás segítségével megállapítható, hogy mely dokumentumok, mely településen találhatóak.

Katalógusok

A katalógusok a feldolgozott dokumentumok adatainak jegyzéke. A bibliográfiai leíráson kívül visszakereshetőnek kell lennie, hogy az adott dokumentum elérhető-e a könyvtárban, adott szerzőnek mely művei találhatóak meg az állományban, vagy egy témával kapcsolatban milyen dokumentumok állnak rendelkezésre. A katalógus részletes kitöltésével a legapróbb részletekig mindent kereshetővé tehetünk.

Formája szerint lehet:

- füzet- vagy kötetkatalógus,
- cédulakatalógus,
- elektronikus katalógus.

Az elektronikus katalógus

A kisebb állománnyal rendelkező könyvtárak részére fejlesztették ki a Szikla, Szirén, stb. programokat. A szolgáltató helyek számára a legmegfelelőbb integrált könyvtári rendszer a szolgáltató könyvtár által használt rendszer, amely általában egy nagyobb program. (pl. Corvina, Huntéka). A Csorba Győző Könyvtár a Corvina IKR-t használja.

Az elektronikus katalógus legnagyobb előnye, hogy nem kell cédulákat gyártanunk és beszo-rolnunk, hogy minden szempont alapján visszakereshetővé tegyük a dokumentumot. Ezen kívül lehetővé teszi, hogy az egyszer bevitt adatok bármelyikére tudjunk keresni. A könyvtári integrált rendszerek katalógus modulja az OPAC (Online Public Access Catalogue), amelynek kialakítása menü rendszerű, hogy a gépi keresésben kevésbé jártas olvasók is könnyen használhassák.

3.2. Állományapasztás

A könyvtár állománya nem csak gyarapodik, hanem csökken is. A **selejtezés** oka legtöbbször *tervszerű állományapasztás és elhasználódás* lehet. A dokumentum elvesztése, vagy elemi kár miatti megsemmisülése ritkábban előforduló törlési ok. A penészedés (nem megfelelő környezet, fertőzött könyv állományban tartása) komoly probléma, és szintén sokszor előfordul a törlés okaként, ez azonban káresetnek minősül.

Tervszerű állományapasztás

A könyvtár az ismeretterjesztő- és szakkönyvek esetében az ismeretanyagában, világnézetében túlhaladottá vált dokumentumokat, illetve a már megváltozott adatokat tartalmazó műveket kivonja az állományból. A bővített, átdolgozott változatok megjelenése után szintén tartalmi elavulás címén vonja ki a régebbi példányokat. Fölös példány címén törli azokat a dokumentumokat, amelyek iránt időközben megcsappant az olvasói igény, vagy már nem tartoznak az időközben megváltozott gyűjtőkörbe.

Elhasználódás

A könyvtár a használat során keletkezett rongálódás miatt folyamatosan selejтеzi a dokumentumokat.

Elvesztés, megsemmisülés

A könyvtár a vis major, elemi kár, lopás miatt megsemmisült és elveszett dokumentumokat a megtörtént esemény után selejтеzi. Az állományellenőrzés során hiányzó dokumentumokat a jegyzőkönyv elkészülte után kutatja, majd selejтеzi.

A selejтеzett dokumentumokról törlési jegyzéket készít, majd elvégzi a törlést a leltárkönyvekben és az integrált könyvtári rendszerben.

A könyvtári szolgáltató helyen dolgozó munkatárs feladata, hogy a véleménye szerint feleslegessé vált dokumentumokat összegyűjtse, és a megyei könyvtár számára visszaküldje. A tényleges selejтеzés az ellátó könyvtár feladata.

Káreset

A penészedés miatti selejтеzés káresetnek minősül. A szolgáltató helyen megfelelő körülményeket kell biztosítani az állomány védelméhez. Erről bővebben a 3.4. fejezetben található információ.

3.3. A gyűjtemény rendszerezése

A könyvtár tereiben lévő dokumentumokat többféle rendszerben lehet elhelyezni. Mindegyiknek van előnye és hátránya, ezért a könyvtárak azt választják, amelyik a számukra a legelőnyösebb, illetve párhuzamosan is alkalmazzák a különböző rendszereket.

A dokumentumok rendszerezését két nagy csoportra oszthatjuk:

- mechanikusokra és
- rendszerezőkre.

A mechanikus elhelyezés legegyszerűbb formája, ha a dokumentumokat **beérkezésük sorrendjében** helyezzük a polcokra és folyamatosan növekvő számjelzettel látjuk el őket. A mechanikus raktározási módnak az a hátránya, hogy tartalmi logikát nem tükröz az elrendezés, tehát **a könyvek kereshetősége bonyolult**. Ezért inkább zárt raktárakban alkalmazzák, illetve hasznos a folyóiratok, hangoskönyvek, hanglemezek tárolásánál.

A rendszerező raktározási módok közül a **szak- és betűrendi elhelyezés** terjedt el, melynél két csoportra osztjuk a könyveket: szépirodalomra és szakirodalomra.

A szépirodalmi műveket a **szerző betűrendjében** helyezzük polcra, amit a könyv külső gerincén, a raktári jelzeten tüntetünk fel. Ha egyedi szerzője nincs a könyvnek, akkor a címet vesszük alapul. A jelzet a szerző vagy cím kezdőbetűjéből és egy kétjegyű számból áll, amit **Cutter-számnak** (katter) nevezünk, a rendszer megalkotójának neve alapján. A kiemelkedő szerzők önálló Cutter-számot kapnak (pl. **Jókai J 68; Petőfi P 65**), míg más számon több szerző is szerepelhet. Ezeket a betű-szám kombinációkat az erre a célra összeállított „Könyvtári raktározási táblázat” közli.

A szakirodalomba tartozó dokumentumokat **témakörönként** csoportosítjuk. A témaköröket számjegyekkel különböztetjük meg, és azokat helyezzük a könyv gerincére a Cutter-szám fölé. A témaköröket általános érvényű szakrendszer tagolja tíz fő- és számos alosztályra. A rendszer alapja az Egyetemes Tizedes Osztályozás (ETO), amely a világ egyetemes ismereteit tíz nagy főosztályba sorolja és 0-tól 9-ig számjeggyel jelöli.

Az ETO egy olyan hierarchikus rendszer, mely a fogalmakat fölé-alárendeltségi viszony alapján osztályozza. A fogalmak besorolására megállapítottak főosztályokat, osztályokat és alosztályokat. A főosztályt egy számjeggyel, az osztályt két számjeggyel, az alosztályokat pedig hárommal jelöli. A bontás lényege, hogy a témaköröket minél pontosabban meg tudjuk határozni, illetve, hogy a katalógusban vagy szabadpolcon minél könnyebben meg lehessen találni.

Pl.: a **2** a vallást jelöli, a **23** a dogmatikát, a **232** Krisztusra vonatkozó nézeteket. Az **5** a természettudományokat, az **51** a matematikát, az **511** a számelméletet, az **512** az algebrát stb.

6 Alkalmazott tudományok

64 Háztartás

640 A háztartások fajtái

641 Élelmiszerek. Ételek és elkészítésük

642 Étkezések

643 Lakás

644 Higiénia és kényelmi eszközök a lakásban

645 Lakberendezés

646 Ruházat és testápolás

647 Háztartási személyzet

648 Mosás és tisztítás

649 Gyermekek, betegek, vendégek ellátása

Ha pl. Schmidt Egon: *Állatok a kertben* című művét látjuk el raktári jelzettel, akkor a következőképpen kell eljárunk:

A könyvtári raktározási táblázatból megállapítjuk a témakörhöz tartozó raktári szakjelzetet – ebben az esetben „állattan”-hoz tartozó 590, majd kikeressük a szerző neve szerinti Cutter-számot, S 31. A szakjelzet felülre, a Cutter-jel pedig alulra kerül a jelzeten.

(A szépirodalmi műveknél nincs témakör szerinti szakjelzet, hiszen mind azonos témához, a szépirodalomhoz tartoznak.)

A szak- és betűrendi elhelyezés esetén az így megalkotott raktári jelzet határozza meg a könyv és egyéb dokumentum helyét a polcon. Előnye ennek a tárolási rendszernek, hogy **azonos szerző művei mindig egymás mellé kerülnek, illetve az azonos témák irodalma is egy helyen található meg.** Így könnyebben tudunk tájékozódni az állományban. Hátránya, hogy nagyobb odafigyelést igényel a raktári rend betartása. Ügyelni kell arra, hogy a polcokon mindig rend legyen. Ahol a szabadpolc elhanyagolt, a könyvek nincsenek áttekinthető rendben, ott az olvasó úgy érezheti, hogy a gyűjteményt senki sem használja, ezért ő maga sem veszi szívesen igénybe.

Tárolás, elhelyezés

A dokumentumokat tárolhatjuk **szabadpolcon** és **zárt** raktárban. Utóbbit csak a könyvtáros tudja használni. Ide kerülnek a nagyon értékes könyvek, a ritkán keresett művek, és a speciális tárolást igénylő dokumentumok.

Szabadpolcos tárolás esetén az olvasó közvetlenül válogathat a dokumentumok között. **A teret felnőtt és gyerek részre tagoljuk.**

Alkalmazhatunk **tematikus állománycsoportosítást** is, amit kiemelésekkel különböztetünk meg. A kiemelések egy jól körülhatárolható olvasói érdeklődéshez, ízléstípushoz kapcsolódó műfajokból vagy témacsoportokból állnak pl. sorozatok, krimik, történelmi regények, szakácskönyvek. Az állomány és a könyvtárhasználók összetételétől függ, hogy milyen témacsoportokat célszerű kialakítani. Alkalmi kiemelés lehet pl. az *új könyvek*.

A gyermekek részére kiválasztott irodalmat célszerű tematikus csoportokra bontani, a korosztály sajátos igényeinek megfelelően. A legkisebb gyűjteményekben is el kell különíteni a gyermekkönyveket (mesekönyvek) és a serdülők irodalmát (ifjúsági irodalom). Csoportosíthatunk az alábbiak szerint:

- *Képeskönyvek (a legkisebbeknek szólók)*
- *Mesék*
- *Geronimo Stilton / Tea Stilton könyvek - tipográfiai élmény*
- *Már tudok olvasni (olvasásfejlesztő sorozat!) - öregbetűs könyvek, segítik a gyakorlást*
- *Együtt olvasni jó! sorozat*
- *Most én olvasok! sorozat*
- *„Mi micsoda” típusú ismeretterjesztő könyvek kicsiknek (pl. Mi micsoda Junior, Szemtanú sorozat)*
- *Állattörténetek*
- *Kalandos könyvek, fantasztikus történetek*
- *Történelem*

- *Mondák, regék*
- *Költemények*
- *Kötelező olvasmányok*
- *Vörös Pöttyös Könyvek, LOL sorozat*
- *Ismeretterjesztő művek (az ETO főosztályai szerint)*

Fontos a kiemelést jelző táblák, feliratok jó láthatósága, figyelemfelkeltő megjelenítése!

Sok múlik azon, hogy az olvasó kellemesen érzi-e magát a könyvtárban, ahol egy segítőkész könyvtárossal, valamint számára érdekes irodalommal találkozhat!

Könyvajánló készítése, akár tematikusan is (új könyvekből, kisgyerek, felnőtt, kamasz irodalom), ajándék könyvjelző adása.

3.4. Állományvédelem

Minden könyvtár alapfeladatai közé tartozik, hogy az állományába tartozó dokumentumokat a könyvtár használói, az olvasók számára hozzáférhetővé tegye. **A könyvtárosnak mindent meg kell tennie az állomány védelmének érdekében. A dokumentumok épségéért tehát ő a felelős. A könyvtáros az állományvédelem eszközeként pontosan vezeti a kölcsönzési nyilvántartást.** Ha a kölcsönzési idő lejárt, felszólítja a késedelmes olvasókat. Fontos, hogy a dokumentumok olyan állapotban legyenek, hogy azt az olvasók számára oda lehessen adni. A könyvtári állományvédelem rendeltetése, hogy segítse a könyvtárat e feladat teljesítésében.

Állományvédelem: a könyvtári állomány megőrzése és védelme, a könyvtári dokumentumok megfelelő tárolása, rendezése és gondozása, digitalizálása, a dokumentumok állagának védelmét szolgáló tevékenységek, és eszközök telepítése, muzeális könyvtári dokumentumok megelőző állagvédelme, aktív restaurálása és konzerválása, hosszú távú megőrzése.

A könyvtári állományvédelemre két lehetőség áll fenn.

a) A **megelőző állományvédelem** célja, hogy akadályozza, illetve lassítja a dokumentum állapotának romlását.

b) **Konzerváló-javító tevékenység**, amely az egyes, kiválasztott dokumentumok konzerválását illetve restaurálását tartja szem előtt. A kistelepülési könyvtárak számára általában a könyvkötészeti műhellyel rendelkező megyei könyvtárak vállalják a rongálódott dokumentumok köttetését.

Abszolút és relatív légnedvesség

A könyvek fizikai tárgyak, ezért a környezet hatásai nagy mértékben befolyásolják minőségüket. A víz és nedvesség elleni védelem elsősorban építészeti kérdés. A régi, nedves épületek szigeteléséről gondoskodni kell, mert az veszélyezteti a dokumentumok állagának minőségét. Az állomány legalább 15 cm-re legyen a faltól a légmozgás miatt. Az állvány legalsó polca legalább 15 cm-re legyen a padlótól, hogy esetleges beázás, csőtörés esetén ne a vízben álljanak a könyvek. Fontos, hogy a könyvtár megfelelő nyílászárókkal (ajtó, ablak) rendelkezzen.

A könyvtári dokumentumok szerves anyagai mindig tartalmaznak vizet. A levegő nagy vagy kicsi relatív nedvességtartalma hatással van az anyagok nedvességtartalmára, és ezáltal állapotára. **Különösen károsító hatásúak a hőmérséklet és a relatív légnedvesség gyakori, nagy, hirtelen változásai.** Ellenőrizni kell a levegő relatív páratartalmát. **A papír adathordozók általánosan 18°C hőmérséklet (+/-1°C napi ingadozás mellett) és 50% relatív páratartalom (+/-3% napi ingadozás mellett) tárolható/tárolandó optimálisan.** A tartósan magas (65% körüli vagy fölötti) relatív páratartalom és a nedvesség jelenléte a mikroorganizmusok (baktériumok, penészek) megtelepedését és elszaporodását okozza.

Fényhatás

Az erős fény árt a dokumentumoknak, különösen a szerves anyagokból készült tárgyaknak; a károsodás visszafordíthatatlan. Leginkább a napfény és a neon csövek UV-sugárzása káros, mivel roncsoló hatású, (foto)kémiai reakciókat indít el. A dokumentumokat védeni kell az erős napfénytől (pl.: sötétítő függönnyel).

A levegő szennyező anyagai

A levegő különféle (légnemű, cseppfolyós és szilárd) szennyező anyagokat tartalmaz (pl. vízpárát, kormot, baktériumokat). A porban igen kis méretű, szilárd szennyező anyagok vannak, változó összetételben (pl. ásványi anyagok, természetes szerves anyagok). A por által megkötött víz segíti a gombák és baktériumok életműködését. **Ezért gondoskodni kell a könyvtár rendszeres takarításáról, fertőtlenítéséről is.** A köteteket legalább évente portalanítani kell, mivel a porral együtt különböző élőlények is megjelennek.

Penészgombás fertőzés

A fertőzött dokumentumot a helyiségből ki kell vinni. Ügyelni kell arra, hogy a penész-spórák ne kerüljenek a helyiség légterébe. A dokumentumot a kezelésig jól lezárva /letakarva kell tárolni. Kezelés előtt a gombafertőzött dokumentumot meg kell szárítani. A fertőtlenített dokumentumok visszahelyezése előtt a környezetet (padló, állvány, polc) erősebb fertőtlenítőszerrel le kell törölni.

Rágcsálók

Ha rágcsálóra utaló nyomot találunk, csapdát, egérfogót kell felállítani. Méreg kihelyezése vagy kiszórása tilos (az elpusztult tetemek további fertőzést okoznak).

Baktériumok

Mikroszkopikus méretű, egysejtű növényi szervezetek; az élethez folyékony állapotú vízre van szükségük. Gyorsan szaporodnak. A könyvtárakban csak katasztrófák (árvíz, csőtörés) esetén jelentenek veszélyt.

Rovarfertőzés

A könyvtárakban előforduló károsító rovarok sokféle módon kerülhetnek be az épületbe, pl. bútorokkal, fertőzött könyvekkel, ragasztókkal stb. Fennmaradásuknak és szaporodásuknak

kedveznek a helyiségek falrepedései, a por, a (takarítás nélküli) nyugalom. A rovarfertőzött dokumentumokat a fertőzés észlelését követően azonnal ki kell vinni a helyiségből és fertőtleníteni kell.

Biztonság

Gondoskodni kell az illetéktelen behatolás elleni védelemről és arról, hogy **a könyvtárból csak legális módon lehessen dokumentumokat kivinni**. A dokumentumok biztonsága érdekében a könyvtári helyiségnek jól zárhatónak kell lennie, és megfelelő biztonságtechnikai eszközzel kell rendelkeznie. Továbbá jó, ha a tér belátható, és az olvasókat a könyvtáros folyamatosan figyelemmel tudja kísérni. A megfelelő helyiség biztosítása az önkormányzat feladata.

Tűz elleni védelem

A szolgáltatóhelyet fenntartó települések önkormányzatai felelősek a szolgáltató helyek tűzvédelmének megszervezéséért, a helyi megbízott munkatársak tűzvédelmi oktatásáért. Mivel a könyvtárban gyúlékony anyagok vannak, a dohányzás és a nyílt láng használata tilos! Tűzvédelmi eszköz beszerelése elengedhetetlen. A helyiségben tűzoltó készüléket kell elhelyezni. Jól látható helyen ki kell függeszteni a mentők, tűzoltóság és a rendőrség telefonszámát, valamint mindazokét, akiket tűz esetén értesíteni kell.

A tűz megelőzési program kiterjed többek között a könnyen gyulladó anyagok kezelésére, tárolására, az intézményben levő elektromos berendezések és vezetékek használatára is. Fontos a rendszeres ellenőrzés.

Teendők vízbetörés esetén

A vizes vagy nedves dokumentumokat azonnal át kell helyezni egy száraz, tárolásra megfelelő helyre. A vizes, elázott köteteket nem szabad azonnal tisztítani vagy letörölni. Egyenesen, talpukra állítva, legyezőszerűen kinyitva kell száradni hagyni. A vizes lapok közé itatóspapírt kell helyezni. Nem szabad próbálkozni az összeragadt lapok szétválasztásával nedves állapotban.

CD, DVD

A lézertechnikával készült dokumentumokat (CD, DVD) ne hagyjuk szabadon, mindig helyezzük vissza a védőtokba és tegyük polcra vagy szekrénybe. Magas hőmérséklet, légnedvesség és főként a porszemek károsítják ezeket a dokumentumokat. A DVD-k élettartama anyaguk és gyártási technológiájukból kifolyólag maximum 10 év. Fontos, hogy mikor kölcsönzésből visszaérkezik egy DVD, mindig nézzük meg, hogy benne van-e a lemez, és milyen állapotban van. Hiszen a DVD lejátszók is okozhatnak sérüléseket (ujjlenyomat, karcolás).

3.5. Az állomány ellenőrzése

A könyvtári állomány ellenőrzésének szabályait a 3/1975. évi KM-PM rendelet tartalmazza, mely kimondja, hogy az állományellenőrzés során a raktári állományt tételesen kell összehasonlítani a nyilvántartásokkal. Előírja, hogy a könyvtári állomány ellenőrzése – jellege szerint – időszaki vagy soron kívüli lehet. Időszaki ellenőrzést a 10.000 kötetet meg nem haladó állományban kétévenként kell végrehajtani. Soron kívüli ellenőrzésre elemi csapás (tűz, árvíz, betörés stb.) esetén, továbbá akkor kerül sor, ha az egy személy által vezetett könyvtárban személyi változás következik be.

A kisebb könyvtárak állományellenőrzésének jellege, módja és mértéke:

- időszaki vagy soron kívüli,
- fordulónapi, ami azt jelenti, hogy az állományellenőrzés alatt a könyvtár nem működik (kisebb állományú könyvtárakban eszerint kell eljárni),
- teljes körű állományellenőrzés (az állomány egészére vonatkozó), vagy részleges állományellenőrzés.

Az állományellenőrzés előkészítése:

Az állományellenőrzés előtt gondosan elő kell készíteni az állományt és a nyilvántartásokat. Pontos raktári rendet kell kialakítani a könyvtárban, minden dokumentumnak raktári jelzet szerinti helyet kell elfoglalnia, a nyilvántartás adatainak is naprakésznek kell lennie.

A letéti könyvtárakban, függetlenül attól, hogy saját állománnyal rendelkeznek-e, a letétet adó könyvtár munkatársai, valamint a szolgáltató hely munkatársa végzik el az állományellenőrzést.

Az állományellenőrzés előtt a könyvtáros feladata, hogy meggyőződjön arról, hogy a szabadpolcon a dokumentumok követik-e a raktári rendet. Letéti állomány esetén a letétet adó könyvtár rendszerében rögzített adatok alapján történik az állományellenőrzés.

A számítógéppel végzett állományellenőrzés a dokumentumok leltári számának és vonalkódjának felhasználásával történik. Az összehasonlítás a vonalkód beolvasásával történik. Azokról a (hiányzó) dokumentumokról, amelyeknek a vonalkódja nem került beolvasásra az adatbázis listát készít.

Ha a könyvtárban bent levő kiadványok ellenőrzését elvégeztük, sor kerül a szabályosan kikölcsönzött, kötetesen stb. levő könyvek, dokumentumok ellenőrzésére. A szabályosan kikölcsönzött és a kötetesen levő könyveket meglevőnek tekintjük.

Az állományellenőrzés befejezése után jegyzőkönyv készül, amit az ellátó könyvtár munkatársa készít el. A jegyzőkönyvben a leltározás helyét, idejét, jellegét, számszerű végeredményét tüntetik fel, továbbá a hiányt és a többletet tételesen felsorolják. A jegyzőkönyv mellékletként csatolásra kerül a hiányzó dokumentumok jegyzéke. Ezek felkutatására 1 év áll rendelkezésre. Ebben segítséget nyújthat a megfelelő szintű felszólító kiküldése az olvasóknak. Amennyiben a keresett dokumentumokat sikerül visszaszerezni, azt jelezni kell a letétet adó könyvtár felé.

A rendelet elismeri egy bizonyos mennyiségű hiány lehetőségét. A könyvtárakban, ahol az állomány több mint 70 százaléka szabadpolcon van, a hiány mértéke évenként számítva az

állomány összértékének négy ezreléke lehet. A tapasztalat szerint a gondosan vezetett könyvtárakban nincs ekkora hiány.

A letéti ellátásban részesülő könyvtárakban, ahol a kint levő letéti állományt nem érték, hanem kötetszám szerint tartják nyilván, szükség esetén megengedhető, hogy ne az állomány értékéhez, hanem a kötetszámhoz viszonyítsák a hiányt.

4. OLVASÓSZOLGÁLATI MUNKA

4.1. Az olvasószolgálat

Az olvasószolgálat köti össze a dokumentumokat (feltárásukat követően) a könyvtárhasználókkal. Körébe tartoznak mindazok a munkatevékenységek, amelyek az olvasók kiszolgálását és a könyvtárhasználók regisztrálását célozzák.

Az olvasószolgálati munka legfontosabb munkafolyamatai

- a könyvtárhasználók regisztrálása (beiratkozás, eligazítás a könyvtárban)
- a dokumentumok kölcsönzése (a kölcsönzés regisztrálása, előjegyzés, visszavétel, felszólítás, könyvtárközi kölcsönzés)
- tájékoztatás (eligazítás, tanácsadás, irodalomajánlás)
- egyéb feladatok (pl. másolatkészítés, statisztika készítése, könyvtári szolgáltatások iránti igény felkeltése)

Az olvasószolgálat szinterei

A kistéleplési könyvtárak ma sokszor egyetlen helyiségből állnak, és a könyvtárosi teendőket egyetlen személy látja el, mégis fontos, hogy legalább az alábbi terek elkülönüljenek a könyvtárhelyiségben:

- fogadó, információs és regisztrációs pult (ami lényegében a könyvtáros munkaállomása, számítógépe, asztala)
- olvasói tér
- tér a dokumentumok helyben használatához (asztalok, székek, folyóiratállvány) (ahol erre lehetőség van, persze továbbra is kialakíthatunk külön olvasótermet)
- gyereksarok
- olvasói számítógépek
- kreatív sarok/kézműves könyvek, korábban elkészített alkotások bemutatása

4.1.1. A könyvtárhasználók regisztrálása

Az 1997. évi CXL. törvénynek a nyilvános könyvtári ellátásról szóló része rendelkezik arról, hogy a könyvtárhasználó jogosult bármely nyilvános könyvtár szolgáltatásainak igénybevételére. Bármely könyvtárhasználó számára **ingyenesen** biztosítja a könyvtári rendszer az alábbi szolgáltatásokat:

- könyvtárlátogatás,
- a könyvtár által kijelölt gyűjteményrészek helyben használata,
- az állományfeltáró eszközök (katalógus) használata,
- információ a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól.

Egyéb szolgáltatások igénybevétele már beiratkozáshoz kötött és a fenntartó döntésének függvényében beiratkozási díj szedhető érték. Tekintve azonban, hogy a kistelepusi könyvtárak többségébe a használók ingyenesen iratkoznak be, a beiratkozáshoz nem kötött szolgáltatások igénybevétele esetén is regisztráljuk olvasóinkat, hisz erre az 1997. évi CXL. törvény lehetőséget ad. (Kistelepusi környezetben jellemzően felesleges különbséget tenni regisztrált és beiratkozott olvasó között, ezért jelen esetben a regisztráció és a beiratkozás kifejezés használható szinonimaként.)

A regisztráció lépései

- adminisztráció (személyi adatok felvétele),
- tájékoztatás az adatok felhasználásáról, védelméről,
- tájékoztatás a könyvtári szolgáltatásokról, a könyvtár használatának rendszeréről, a használat feltételeiről.

Az adminisztráció során a könyvtárhasználónak – törvényi rendelkezés alapján – az alábbi adatait kell **közölnie és igazolnia:**

- név,
- anyja neve,
- születési hely és idő,
- lakcím,
- ha hozzájárul: e-mail cím és/vagy telefonszám.

Kiskorú könyvtárhasználó esetén szükségünk van a jótálló személyes adataira is, mert ő az, aki anyagi felelősséget vállal a használatból adódó esetleges károkért.

A könyvtáros az olvasó adatait pontosan rögzíti a könyvtári nyilvántartásban. **A nyilvántartás lehet füzetes (beiratkozási napló), kartotékszerű vagy számítógépes.** Mivel a beiratkozás naptári évre szól, minden évben újra regisztrálnunk kell az aktuális könyvtárhasználókat. Ha precízen vezetjük a könyvtári nyilvántartást, akkor abból naprakész adatokat kaphatunk az olvasók számára; nemek, életkor, esetleg foglalkozás szerinti megoszlására.

A beiratkozási napló esetében fontos, hogy az előző évi beiratkozásokat jól látható módon lezárva - minden évben előlről, 1-es sorszámmal - kezdjük felvenni az adott évben beiratkozó olvasók adatait, azaz minden évben újra be kell iratkoznia (hosszabbítania kell a tagságát) mindenkinek.

Következő lépésként a könyvtáros a kölcsönzési nyomtatványra (tasak, törzslap, füzetoldal) vezeti fel az olvasó adatait.

Végül olvasójegy készül az olvasó számára, rajta a könyvtár neve, címe, az olvasójegy száma és az olvasó adatai. Belülre kerülhet a kölcsönzött dokumentumok száma, a kölcsönzési határidő és a visszavétel napja. A hátlapon pedig a könyvtár nyitvatartási idejét érdemes feltüntetni.

Miután a regisztráció/beiratkozás adminisztrációs feladatait elvégeztük, a könyvtárosnak ismertetnie kell az új könyvtárhasználóval a könyvtár szolgáltatásait, be kell mutatnia magát a könyvtárat, az egyes állományrészeket, a könyvtár használatának feltételeit. Vagyis meg kell ismertetnie a könyvtárhasználati szabályzat legfontosabb pontjaival (pl. könyvtárhasználók

köre, beiratkozás feltételei, igénybe vehető szolgáltatások köre, kölcsönzés módja, kölcsönzési idő, a kölcsönzött dokumentumokra vonatkozó anyagi felelősség).

Törvényi előírás, hogy a könyvtárhasználati szabályzatot nyilvánosságra kell hozni, ezért a könyvtár helyiségében jól látható helyre kell kifüggeszteni.

4.1.2. Forgalmi adatok rögzítése

A napi könyvtárhasználati adatok rögzítésére **munkanaplót** használunk. A munkanapló a megyei könyvtártól beszerezhető nyomtatvány, amit évente eljuttatnak a szolgáltató helyre. A munkanapló vezetése minden települési könyvtár (könyvtári szolgáltató hely) számára kötelező. Pontos, naprakész vezetéséért a könyvtár munkatársa a felelős. A munkanapló az éves jelentések és beszámolók elkészítésének, teljesítménymérések végzésének fontos forrása. A munkanapló egy naptári évre szól, **nem selejtezhető**, megőrzéséről gondoskodni kell, az év végén pedig el kell juttatni a megyei könyvtár részére.

A munkanaplóba havi, azon belül napi bontásban kerülnek az adatok. Minden nyitvatartási nap forgalmi adatát legkésőbb a következő nyitvatartási nap előtt rögzíteni kell a naplóba! Számszerű adatokat gyűjtünk a könyvtárhasználatról (ezen belül a személyes és a távhasználatról), a kölcsönzött és a helyben használt dokumentumokról, a könyvtári rendezvényekről és a könyvtárközi kölcsönzésekről.

4.1.3. Dokumentumok kölcsönzése

A kölcsönzés a legáltalánosabb könyvtári szolgáltatás. Nyilvántartására többféle módszer létezik, de bármelyiknek választ kell tudnia adni az alábbi kérdésekre:

- mely dokumentumok vannak éppen kölcsönzésben,
- az adott időpontban mely dokumentumok határideje járt le,
- az adott dokumentum kinél van (ez utóbbi bizalmas információ).

A legelterjedtebb kölcsönzési módszerek:

- füzetes (*Olvasók és kölcsönzések nyilvántartása*),
- tasakos,
- számítógépes/elektronikus.

A **füzetes** módszer kisforgalmú könyvtárakban alkalmazható leginkább: a füzetben külön oldalon tartanak nyilván minden olvasót és kölcsönzéseiket. Hátránya, hogy csak az egész füzetet átnézve nyújt információkat a kölcsönzésekről, dokumentumokról.

A **tasakos** kölcsönzés lényege, hogy minden olvasó kap egy tasakot beiratkozáskor (szerepel rajta: név, olvasó törzsszáma, személyi adatok, érvényesség ideje, aláírás, belépési nyilatkozat), ebbe kerülnek a kölcsönzött könyvek kártyái. A könyvkártya a könyvborítóra ragasztott

sarokban található, amin a könyv azonosítására szolgáló legfontosabb adatok vannak: szerző, cím, leltári szám, raktári jelzet, ár. Ezt a kártyát írja alá az olvasó, a kölcsönzés időpontjával.

A tasakokat sorba lehet rendezni a lejárati dátuma, vagy az olvasó törzsszáma alapján, illetve az olvasók nevének betűrendjében is. A lejárati határidő jelölésére szolgálhat pl. a színű csík: a négyhetes kölcsönzési időnek megfelelően négyféle színű papírcsík kerülhet a tasakba. Ha újra sor kerül az első színre, akkor ki kell szedni a tasakokból, és helyette lejáratos csíkot kell beletenni, mivel ez azt jelzi, hogy azoknak a könyveknek a kölcsönzési ideje lejárt. Hátránya, hogy az összes tasak átnézése után derülhet csak ki, hogy melyik mű kinél van.

A késedelmes olvasókat - mind a füzetes, mind a tasakos módszer esetén - szóban vagy írásban kell figyelmeztetni a könyvek visszahozatalára, vagy a kölcsönzési idő meghosszabbítására.

A **számítógépes/elektronikus kölcsönzés** az integrált könyvtári rendszer (IKR) kölcsönzési moduljával valósul meg. Legelterjedtebb rendszerek: Szirén, Szikla, Textlib, Corvina, Huntéka. Ennél a módszernél minden olvasó és minden dokumentum egyedi azonosítót (pl. vonalkódot) kap, amit kölcsönzéskor a rendszer összekapcsol.

A rendszer minden elvárásunknak megfelel: gyorsan megtudható, hogy kinél milyen könyvek vannak, azok mikor járnak le, az adott dokumentum kinél van. A számítógép segítségével lehetőség van a kölcsönzési idő meghosszabbítására, valamint a dokumentum visszavételére is. A rendszer nyilvántartja a késedelmeket, segítségével felszólítást küldhetünk az olvasóknak és statisztikát készíthetünk a tárolt adatokból. A késedelmi díj mértékét a Könyvtárhasználati szabályzat határozza meg. Az éppen kölcsönzésben lévő dokumentumokra előjegyzés kérhető. Ez azt jelenti, hogy a könyvtáros rögzíti a keresett – egy másik olvasó kölcsönzése alatt álló – mű adatait, és amikor visszahozzák azt, értesíti az olvasót a megadott elérhetőségen.

4.1.4. A dokumentumok helyben használata

Manapság a kézikönyvek használata egyre inkább háttérbe szorul, de ki lehet alakítani a könyvtárban egy állományrészt, amely tartalmazza a legfontosabb szakirodalmi műveket, és nyitvatartási időben az olvasók rendelkezésére áll. Amennyiben a könyvtáros nem tart könyvtárhasználati órát vagy nem mindennap tart nyitva, akkor a kézikönyvtár beolvasható a kölcsönözhető állományrészbe.

A könyvtárhasználati szabályzatban egyénileg szabályozható, hogy mely dokumentumtípusok kölcsönözhetőek, és melyek használhatóak csak helyben.

4.1.5. Könyvtárközi kölcsönzés

Amennyiben olyan dokumentumot keres az olvasó, amely nem található meg a szolgáltató hely, a KSZR vagy a megyei hatókörű városi könyvtár állományában, akkor ahhoz könyvtárközi kölcsönzéssel juthat hozzá ingyenesen. Ez azt jelenti, hogy a kistélepülési könyvtáros a megyei könyvtár felé továbbítja a kérést, aki azt más könyvtár állományából teljesíti.

A kérés leadható:

- személyesen,
- telefonon,
- e-mailben.

A könyvtárközi kölcsönzésről nyilvántartást kell vezetni (elektronikusan vagy papír alapon). Ezt az ellátó könyvtár vezeti.

Szerepeljen benne:

- a kérő neve,
- dokumentum adatai,
- kérés időpontja,
- visszaküldési határidő.

4.1.6. Az olvasók segítése a könyvtárban

A könyvtáros feladata, amennyiben az olvasó igényli, hogy segítséget nyújtson a könyvtár használatához.

Az első könyvtárhasználat alkalmával érdemes bemutatni az állományrészeket, felhívni a figyelmet a tematikus kiemelésekre, ha vannak (pl. krimik, romantikus könyvek, versek). Ismertethetjük a könyvtár szolgáltatásait (kölcsönzés, számítógép-használat, rendezvények stb.) Kezébe adhatjuk a könyvtár szórólapját, amely tartalmazza a legfontosabb információkat, nyitvatartási időt, elérhetőségeket, szolgáltatásokat. Figyelmébe ajánlhatjuk a könyvtár honlapját, ahol további aktuális információkat találhat.

Ha az olvasó konkrét művet keres, akkor a katalógus segítségével a könyvtáros kiszolgálja az olvasót.

Ha valamilyen témában szeretne tájékozódni a könyvtárhasználó, akkor tisztázni kell, hogy pontosan mire gondol, miért szükséges számára a keresett irodalom. Ennek ismeretében tud a könyvtáros műveket ajánlani az olvasónak.

Előfordulhat, hogy az olvasó csak egy "jó könyvet" keres, akkor a könyvtáros vagy a tapasztalata alapján ajánl olvasnivalót, vagy néhány puhatolózó kérdést követően segít választani.

Néhány tematikus/műfaji példa lehet, ha ilyen kéréssel találkozunk:

a) történelmi regény (szerzők)

- **Bán Mór**
- **Cselenyák Imre**
- **Colleen McCullough**
- **Colin Falconer**
- **Varga-Körtvélyes Zsuzsanna**
- **Fábián Janka**
- **Ugron Zsolna**
- **Bíró Szabolcs**

b) krimi (szerzők)

- Agatha **Christie**
- M. C. **Beaton**
- **Réti** László
- **Kondor** Vilmos
- Douglas **Preston**
- Lee **Child**
- John **Grisham**
- Jo **Nesbo**
- Dan **Brown**

c) romantikus regények

- Sandra **Brown**
- Danielle **Steel**
- Nora **Roberts**
- Philippa **Gregory**
- Judith **McNaught**
- Debbie **Macomber**
- Susan **Wiggs**
- Nicholas **Sparks**

d) vidám, humoros regények

- **Rejtő** Jenő
- P. G. **Wodehouse**
- Helen **Fielding**
- Graeme **Simson**
- Jonas **Jonasson**
- Fredrik **Backman**

e) fantasy

- J. R. **Tolkien**
- G. R. R. **Martin**
- Cassandra **Claire**
- Diana **Gabaldon**
- Neil **Gaiman**
- Sarah J. **Maas**

f) sci-fi

- Dmitrij **Gluhovskij**
- Ray **Bradbury**
- Isaac **Asimov**
- **Nemere** István
- Philip K. **Dick**
- John **Scalzi**
- Neal **Stephenson**

g) thriller/horror

- Stephen **King**

- Paula **Hawkins**
- Gillian **Flynn**
- Louise **Jensen**
- Daniel **Cole**

h) háborús/katonai

- W. E. B. **Griffin**
- Bernard **Cornwell**
- Sven **Hassel**
- Robert **Merle**
- Erich Maria **Remarque**

i) erotikus

- Borsa **Brown**
- Vi **Keeland**
- E. L. **James**
- Kendall **Ryan**
- **Lakatos** Levente

4.1.7. A könyvtári tájékoztatás forrásai

A könyvtári tájékoztatás sokoldalú felkészültséget kíván meg a könyvtárostól, mind a saját könyvtárát, állományát, mind az információforrások ismeretét illetően. A XXI. században a kézikönyvekből való tájékoztatás helyét mindinkább átveszi az interneten történő keresés. Online katalógusok, adatbázisok, portálok szolgálnak egyre inkább forrásul.

- online katalógusok
 - a megyei könyvtárak integrált könyvtári rendszerének egyik modulja az OPAC, mely a nap 24 órájában hozzáférést biztosít a katalógushoz. Többféle szempont szerinti keresést tesz lehetővé (szerző, cím, stb.), valamint a találatok megjelenítése is többféle formában lehetséges. <https://corvina.tudaskozpont-pecs.hu/WebPac/CorvinaWeb?action=advancedsearchpage>
 - kifejezetten a KSZR szolgáltató helyeknek is működik katalógus: <https://corvina.tudaskozpont-pecs.hu/WebPac.kszr/CorvinaWeb?action=advancedsearchpage>
 - a MOKKA (Magyar Országos Közös Katalógus) (<http://www.mokka.hu/>), amint a neve is mutatja, a magyarországi nagyobb könyvtárak katalógusait tartalmazza, egy helyen megadva a keresett mű lelőhelyét. Folyamatosan frissül.
- adatbázisok
 - a Könyvtári Intézet (<http://ki.oszk.hu/>) folyamatosan frissülő információkkal látja el a könyvtárosokat, adatbázisok tekintetében is.
 - MATARKA (<http://www.matarka.hu/>) magyar folyóiratok tartalomjegyzékeinek kereshető adatbázisa, amely ingyenesen elérhető bárki számára.
 - <https://hungaricana.hu/hu/adatbazisok/> (közgyűjteményi könyvtárak digitalizált anyagai, képeslapok, térképek).

- net.jogtar.hu (jogszabályok).
- <https://www.ogyk.hu/hu/sajtoadatbazis> az Országgyűlési Könyvtár korábban PressDok (belföldi sajtófigyelés) és HunDok (külföldi sajtófigyelés) néven ismert adatbázisaiból jött létre.
- <http://www.fszek.hu/adatbazisok> (pl. Közlönyök Online).
- elektronikus könyvtárak
 - Magyar Elektronikus Könyvtár (<http://mek.oszk.hu/>): a magyar nyelvű, vagy magyar vonatkozású tudományos, oktatási, vagy kulturális célokra használható dokumentumok teljes szövegű adatbázisa, valamint az elektronikus újságokat, folyóiratokat is gyűjti.
- portálok (általában egy-egy témakör szerint csoportosítva tartalmazznak hasznos linkeket, információkat) Többnyire a nevük adja meg a tematikát.
 - <http://konyvtar.lap.hu/>
 - www.magyarorszag.hu a kormányzati portál, ahol a hivatalos ügyintézés elérhető.
 - www.palyazat.lap.hu
 - <https://hungaricana.hu/hu/celja> az NKA által támogatott közgyűjteményi digitalizálások eredményeinek bemutatása, publikálása.
 - www.csodaceruza.hu
 - online könyvesboltok (Libri, Bookline)
 - <http://ki2.oszk.hu/gyerekirodalom/> Gyermekirodalmi adatbázis
 - konyvtarak.hu
 - moly.hu

4.1.8. A helyismereti tevékenység

Az 1997. évi CXL. törvény kimondja: a nyilvános könyvtár egyik alapfeladata, hogy „helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt”. Ha tehát egy település önkormányzata nyilvános könyvtárat vagy könyvtári szolgáltató helyet tart fenn, gondoskodnia kell a helyismereti szolgáltatásról is.

A helyismereti információk gyűjtésének három funkciója van: tudományos, közéleti-gyakorlati és érzelmi. *A helytörténeti gyűjtemény a regionális vizsgáldások forrása, segéd-eszköze, közvetítője; előmozdítja az adott hely gazdasági, közigazgatási, környezetvédelmi, oktatási feladatainak megoldását; és hozzájárul a lokálpatriotizmus érzésének és tudatának kialakulásához is.*

A gyűjtőköri szabályzatban rögzíteni kell a helyismereti dokumentumok gyűjtésének időbeli, tematikai, és földrajzi határait. Erősen indokolt elsősorban az adott településről és közvetlen környékéről tartalmi információkat közlő dokumentumok gyarapítása (a település múltjáról, jelenéről, természeti viszonyairól, intézményeiről szóló). Érdemes számba venni azokat a je-

les személyeket, helyi szerzőket, akik a helyhez kötődnek, és a rájuk, illetve a helyi kapcsolataikra vonatkozó információkat hordozó dokumentumokat is megszerezni.

A kistéleplési könyvtár helyismereti gyűjteményének dokumentumtípusai:

- a helyismereti könyvek,
- újságok (községi újság, iskolai vagy más intézményi, vállalati lap),
- a helyi aprónyomtatványok (meghívók, plakátok, hirdetések, szórólapok, prospektusok stb.),
- a félig-publikált anyagoknak (vagy szürke irodalomnak) nevezett testületi dokumentumok (az önkormányzatok törvény szabta köteleessége testületi ülés előtt az előterjesztéseket nyilvánosságra hozni, amelyet a könyvtárban helyeznek el, és az ülés után ott maradhat),
- a helyi tartalmú szakdolgozatok, pályázati munkák,
- a településen keletkezett állóképek, hangfelvételek, videofelvételek audiovizuális dokumentumokon és számítógépes adathordozókon (DVD-k, CD-ROM-ok, hálózaton olvasható információk, adatbázisok, weblapok stb.),
- gyűjteményes kötetekben és folyóiratokban napvilágot látott tanulmányok és egyéb közlemények, valamint a nem helyi újságokban (elsősorban a megyei napilapban és hetilapokban) megjelent cikkek. Ha a kistéleplések könyvtáraiba jár a megyei napilap – mivel őrzése nem indokolt – a helyi tartalmú cikkek selejtezés előtt kivágandók a számokból. Ha az említett periodikumok nem érhetők el a könyvtárban, a helyi tartalmú közlemények fénymásolatban szerezhetők be.

A helyismereti dokumentumokat célszerű elkülönítve kezelni. Feldolgozásuk ugyanúgy történik, mint a többi könyvtári anyagé (a jelzetben lehet utalás a helyi kötődésre, pl. a „H” betűjellel). A cikkek, képek, aprónyomtatványok, félig-publikált anyagok stb. elrendezésének jól bevált módszere a mappázás vagy a borítékolás.

A helyismereti anyag általában csak helyben használható, védett.

Területi feladataiból fakadóan a megyei könyvtár a helyismereti tevékenységben is módszertani segítséget nyújt a megye önkormányzati könyvtárainak, így a kisközségek intézményeinek is. (A megyei könyvtár részére köteleespéldány küldése.)

A 717/2020. (XII.30) „, a kiadványok köteleespéldányainak szolgáltatásáról, megőrzéséről és használatáról” szóló Kormányrendelet alapján **a helyi vonatkozású dokumentumokból** (könyv, folyóirat, aprónyomtatvány, a településen keletkezett állóképek, hangfelvételek, videofelvételek audiovizuális dokumentumokon és számítógépes adathordozókon stb.) **a települési könyvtár köteles küldeni 6 példányt az Országos Széchényi Könyvtárnak és egy példányt a területileg illetékes megyei könyvtárnak.**

A helyismereti információk gyűjtésének internetes forrásai: HUNGARICANA, FORTEPAN.

4.2. Gyermekolvasók a könyvtárban

4.2.1. A gyermekkönyvtár állománya, gyarapítása, elrendezése

A gyermek- és ifjúsági irodalom részét képezi a teljes könyvtári gyűjteménynek, de külön gyűjteményrészben kell elkülöníteni a gyermekeknek szánt állományrészt.

Bútorok és könyvvállványok segítségével osszuk meg a teret, és a gyermekeknek szánt könyvtári bútorok méretei szolgálják a gyermekek igényeit.

A gyermekkönyvtár állományát is két nagy csoportra célszerű osztani:

- szépirodalom
- szakirodalom

Fontos feladat a használói igényekhez igazodó raktározási rend kialakítása. Az életkori sajátosságok figyelembevételével kell meghatározni a raktározási szabályzatban a raktári csoportokat, és az egyes csoportok megkülönböztető jelét.

I. A gyermekkönyvtárból kölcsönözhető dokumentumok

1. Szépirodalom

- képes könyvek, leporellók
- mesék
- versek
- ifjúsági regények, meseregények
- iskolai kötelező és ajánlott irodalom

2. Szakirodalom, ismeretterjesztő könyvek

- szoros szakrend szerint

II. Nem kölcsönözhető (vagy korlátozottan kölcsönözhető) dokumentumok

- Kézikönyvek, helyismereti gyűjtemény
- Szépirodalom (helyi szerzők művei, antológiák, verses kötetek)

Állomány elhelyezése: elkülönítve a felnőtt irodalomtól.

Szabad polcon: szakrend, szoros betűrend szerint.

Válogatóládákban: leporellók, képes könyvek. (Készíthetünk tematikus ládákat: Disney, Thomas, Marék Veronika művei)

Állandó vagy ideiglenes **kiemeléseket** is hasznos kialakítani. Például: új könyvek, könyvtárosok ajánlják, olvasóink ajánlják, szülők polca, nyelvtanulóknak, kezdő olvasóknak, aktualitáshoz kapcsolódóan: olimpia, ünnepkör, évfordulók.

Tájékoztató táblákkal jelölhetjük, hogy mit, hol talál az olvasó vagy térképet is kifüggeszthetünk a könyvtári állomány elhelyezkedéséről.

Az állomány alakításánál figyelembe veendő szempontok:

- ellátandó gyerekek száma,

- érdeklődési köre,
- a könyvtár szolgáltatásai,
- a helyi iskola elvárásai, az iskolai könyvtár ellátottsága,
- kötelező olvasmányok változásai,
- a nagyobb igénybevétel, gyorsabb elhasználódás,
- az aktuális bestsellerek.

Az állomány folyamatos gondozást, védelmet igényel. Fel kell hívni a gyerekek figyelmét a könyvek gondos használatára már beiratkozáskor, illetve az első óvodás/iskolás foglalkozáson.

4.2.2. A könyvtárhasználat és a kölcsönzés dokumentálása

Az olvasók ma már csecsemőkortól beiratkozhatnak a könyvtárba.

A gyermekkönyvtár használatának alapelvei megegyeznek a felnőttekével (kölcsönzés, hosszabbítás, előjegyzés), de a beiratkozás adminisztrációjához más nyomtatványt kell használni, más adatokra van szükség. A könyvtáros jótállói nyilatkozatot, vagy személyi lapot tölt ki, amin a gyermek születési adatai, lakcím, iskola és a szülő személyes adatai, lakcím, elérhetőség, telefonszám és e-mail cím szerepel. Ez egyben **felelősségvállalási nyilatkozat** is, amely az anyagi jótállás mellett, egy felelősségteljes olvasói magatartást is kialakít a gyermekben (határidő, állományvédelem). További feladat a beiratkozási napló vezetése, az olvasójegy megírása, melyben rögzítésre kerül a lejárat ideje, valamint helyet kap rajta a könyvtár elérhetősége, nyitvatartása.

A könyvtárhasználati szabályzatot a bejáráshoz közel, szemmagasságban praktikus kifüggeszteni. A hivatalos szabályzaton túl célszerű a gyerekek számára könnyen érthető, áttekinthető, játékos és vidám magyarázatokat is kifüggeszteni a könyvtárban.

4.2.3. Tájékoztatás a könyvtár használatáról és szolgáltatásairól

Minden könyvtári munka legfontosabb feladata a használók kiszolgálása. A gyerekolvasók esetében a szolgáltatások gazdag kínálatán, technikai segítségnyújtáson túl megnő a *pedagógiai tevékenység* aránya, jelentősége.

Beiratkozáskor a könyvtárosnak kettős feladata van: megismertetni a gyereket a könyvtár szolgáltatásaival, használatával és minél jobban megismerni az új olvasót:

- körbe kell vezetni,
- meg kell mutatni a főbb állományegységeket, kiemeléseket,
- elmagyarázni az őrjegy használatát,
- felajánlani a segítséget,
- bemutatni néhány lehetőséget a szabadidő eltöltésére (bábozás, színezés, társasjátékok, tanulás, internetezés),
- megismerni az érdeklődési körét,
- a fogyatékkal élő, valamint a hátrányos helyzetű olvasók teljeskörű segítése.

Az első benyomás döntően befolyásolja a gyerekek viszonyát a könyvtárhoz. Elégedett legyen, mikor távozik tőlünk!

4.2.4. Gyermekkönyvtári csoportos foglalkozások

A csoportos foglalkozások olyan tevékenységi formák, amelyek általában a könyvtárban, játékos formában zajlanak, az állományra, az információs eszközökre épülnek, s a könyvtáros vezeti a gyerekek aktív részvételével.

Jó, ha közel azonos korú, és hasonló szintű ismeretekkel rendelkeznek a csoport tagjai (osztályok, óvodás csoportok, napközis csoportok, klubtagok). A foglalkozásokat kezdeményezheti az iskola, a pedagógus, illetve a könyvtáros is. Igazából bármilyen témában, csak a fantázia szabhat határt, de érdemes figyelembe venni az aktuális tanterveket.

A csoportos foglalkozás típusai:

Könyvtárbemutatók

A gyermekek életkori sajátosságainak figyelembe vételével élményszerűen bemutatjuk a könyvtárat, illetve a könyvtár használatát.

Kísérő program lehet:

- meseolvasás, diavetítés, mondókák, versek, bábozás, rajzoltatás, gyurmázás, papírszínház
- Apró ajándékot is adhatunk búcsúzóul. (színező, könyvjelző, zászló)

Tanítási órák a könyvtárban

A tanítási órát szaktanár vezeti, a könyvtáros a téma irodalmát gyűjti össze, amelynek feldolgozását audiovizuális segédletekkel teszi könnyebbé.

Könyv- és könyvtárhasználati foglalkozások

A könyv- és könyvtárhasználati foglalkozás az iskolai tanterv része, általában magyar óra vagy informatikai óra keretében tartják. Szakképzettséggel rendelkező könyvtáros tartja a foglalkozásokat, ahol erre nincs lehetőség, ott az illetékes szaktanár.

Digitális írástudást fejlesztő foglalkozások

A szolgáltató hely könyvtárosa digitális írástudást fejlesztő foglalkozásokat is szervezhet, akár az Internet Fiesta országos programhoz csatlakozva is.

Tematikus foglalkozások

Szépirodalmat népszerűsítő foglalkozások:

- mesedélutánok (mesevetélkedők, levelezős játékok, mesemondó versenyek, mesélés a papírszínház segítségével), fontos, hogy népmesékre vagy színvonalas műmesékre épüljön
- feldolgozása változatos módszerekkel történik: drámapedagógia, jelmez, báb, szituációs játékok
- játékos feladatok: puzzle, párosítás, a történet helyes sorrendje, javítsd ki a hibát!
- rajz, könyvajánló készítése

Egyéb témafeldolgozó foglalkozások:

- bármilyen más téma alkalmas csoportos feldolgozásra
- építhetünk a gyerekek hobbjára, sportágukra, élményeikre, érdeklődésükre (pl. a természettudomány területei, környezetük, környezetvédelem, úrhajózás, állatvilág, néphagyományok, zene, anyanyelv, történelmi korok vagy személyek, könyvsorozatok
- kirándulás

4.2.5. Szabadidős és szünidei foglalkozások, rendezvények

Egyre nagyobb az igény, hogy a könyvtár a gyermekek számára színvonalas, vonzó programokat kínáljon a szabadidő eltöltéséhez (ünnepnapokon, szünidőben, délutánonként). Számos lehetőség kínálkozik erre, családi napok, délutánok, klubok alakítása (baba-, társasjáték-, olvasói klub), játszóház, manuális tevékenység (gyöngyfüzés, ajándékkészítés, papírhajtogatás, tojásfestés, varrás stb.). Ismeretterjesztő előadásokra az ismeretág népszerű, jól felkészült művelőjét célszerű meghívni. Közkedvelt írók meghívása, író-olvasó találkozók szervezése mindig nagy számban vonzza az érdeklődőket a könyvtárba.

4.2.6. Olvasmányok különböző korú gyermekeknek

Az olvasás kialakulásának hátterét a szociális feltételek közül a család, az óvoda, az iskola, a könyvtár, a könyvkiadás, valamint a tömegkommunikációs eszközök is meghatározzák. Egy könyvtárosnak ismernie kell a gyermekek személyiségfejlődésének szakaszait, és az életkoroknak megfelelő gyermekirodalmi és ifjúsági irodalmi műveket.

A gyermekek olvasóvá válásának folyamata **0-3 év között**, a kisgyermekkorban kezdődik a hang, a beszéd funkciójának megtanulásával. Ebben a korban az irodalomnak csak külső hatása van; meghallgatja, hat rá a ritmusa.

A gyermek első irodalmi élménye a mondóka, amely főleg a nyelv zeneiségével hat. Ide tartoznak a kiszámolók, a csúfolódók, az állathangutánzók, a népi találós kérdések. (Pl. Szól a rigó kiskorában; Cinege, cinege kismadár; Forrai Katalin: *Jár a baba, jár; Ákom, bákom, berkenye*; Antanténusz; Hóc, hóc, katona; Ház tetején nyeles edény, Nyulász Péter és Varró Dániel versei, Ringató, Kerekítő sorozatok stb.) Ez az időszak az énekek, kérdezz-felelek játékok korszaka, melyekben fontos szerepe van a mozgásnak, hangutánzásnak is.

A gyermek **2 éves kortól** felfigyel az illusztrációkra: felismeri az ábrákat, általuk új ismereteket, szavakat tanul, ez a „Mi ez?” korszaka. Ekkor számára még játék a könyv.

2-4 éves korban megjelenik a mese iránti igény, először a saját életükre vonatkozó ismerős történeteket szeretnek hallgatni. Szívesen lapozgatják a képeskönyveket, leporellókat (előtte a műanyag- és textilkönyveket). (Boribon, Maszat, Anna, Peti, Gergő-sorozat)

3 éves kortól rövid mesék meghallgatására képesek, kedvenceik az állatmesék.

4-5 éves korban a gyermekben kialakul egy sajátos, mesét hallgató viselkedésmód. Képes-könyveket nézeget és a hozzá tartozó szöveget a felnőtt olvassa fel neki. Már jobban figyel, hosszabb meséket is végighallgat. Négy éves korban jelentkezik a „Miért?” korszak, amely a fokozott tudásvágyukat jelenti. A gyermek számára a könyv nem különbözik más tárgyaktól, éppen ezért fontos szerepe van a könyvek képi világának, az illusztrációknak. Ebben az életkorban vonzódnak leginkább a tündérmesékhez. Az óvodás korúak teljesen beleélik magukat a történetbe, de mégsem tévesztik magukat össze a mesehőssel. Kialakul a mesehallgatói magatartás: „kettős tudat” (Pl. Máktündérek, csutkanépek; Hogyan győzte le a jaguár a teknőst; Állatok farsangja; A háromágú tölgyfa tündére stb.)

5 éves korban még inkább előtérbe kerülnek a tündérmesék, tréfás versek, csúfolódók, de még fontos, hogy a könyv illusztrált legyen.

6 éves kortól megértik a bonyolultabb, humoros történeteket, kedvelik a lírai gyermekverseket, ahol már a szöveg, a tartalom is fontos. Megértik, kedvelik az ismeretterjesztő irodalmat (Mi micsoda junior sorozat, Mit? Miért? Hogyan?-sorozat)

Kisiskolás kor:

A gyermek **6-8 éves korban** megtanul olvasni, elkezdődik az önálló olvasás és a hozzá kapcsolódó készségek elsajátítása. Ekkor még keveredik a felolvasás és az olvasás. Az olvasástannulás azonban nem szakítja meg a mesekorszakot. Második osztályos korban kezdi el a meséket, történeteket önállóan olvasni. A mesék és a regények műfaja közötti rést a meseregény hidalja át, amelynek tartalmában még jelen vannak a meseszerű elemek (pl. Astrid Lindgren és Lázár Ervin könyvei). A kezdő olvasóknak szóló sorozatok, nagybetűs könyvek, igazi olvasmányélményt nyújtanak: pl. Aranyfa-sorozat, Már tudok olvasni! Most én olvasok! különböző szintekkel, Betűzgető könyvek, Olvass velem!, Csodakunyhó, Olvasó Leó, stb.

Az olvasni szerető iskolás kb. **9-10 éves** korában szeret önállóan olvasni, elfordul a meseszerű könyvektől. Erős igénye, hogy a világról ismereteket szerezzen. A történeteknél mérlegeli, hogy igaz-e, vagy csak mese. Érdeklődik a kalandos-romantikus hősök iránt. A gyermekregények korszaka ez (átmenet az ifjúsági regényekhez).

Ajánlott olvasmányok:

- Berg Judit: Rumini sorozat, A négy madár titka, Az óra rejtélye
- Bosnyák Viktória: Tündérboszorkány, Klott Gatty, ne fárassz!, Analfa visszatér
- Kertész Erzsébet: Panthera sorozat, A Göröngyös úti sulisorozat
- Margit Auer: Mágikus állatok iskolája sorozat
- Varró Dániel: A szomjas troll
- Czigány Zoltán: Csoda és Kósza- trilógia
- Molnár-Krisztina Rita: Maléna kertje, Krétarajz
- Nyulász Péter: Berger Szimat szolgálat sorozat
- Erna Sassen: Egy indián, mint te meg én
- David Walliams könyvek
- Roald Dahl könyvei

A **10-12. év** az olvasás szempontjából nagyon fontos időszak. Ekkor már mindent olvasnak a gyerekek. Továbbra is vonzza őket a kaland, a nagy sorsok, a különleges tulajdonságokat hordozó emberek, az indián regényeket, a detektívregényeket, a kísértethistóriákat, a róluk szóló regényeket, a fantasyt.

Ajánlott olvasmányok:

- J. K. Rowling: Harry Potter sorozat
- Rick Riordan Percy Jackson sorozata (inkább 12 évestől)
- Mészöly Ágnes: Ez egy ilyen nap, Ez egy másmilyen nap
- Abszolút könyvek sorozat (róluk szóló történetek)
- Wéber Anikó: Az osztály vesztese, El fogsz tűnni
- Nógrádi Gábor könyvei pl. Pete Pite, Gyermekrablás a Palánk utcában, A nagyikám egy zseni, Segítség, ember!
- Lakatos István: Dobozváros
- Tony DiTerlizzi: A Spiderwick krónika
- Lewis Clive Staples: Narnia krónikái
- Mourlevat, Jean-Claude: Jakabak

13-14 éves kortól egyre inkább eltér a fiúk és a lányok érdeklődése:

A lányok lányregényeket, pöttyös könyveket (Lufi és Szamóca), Jacqueline Wilson, Sohonyai Edit, Leiner Laura, Maros Edit, Kalapos Éva könyveit, LOL könyveket, Vörös pöttyös könyveket olvasnak szívesen.

A fiúk kedvenc olvasmányai: a Percy Jackson-sorozat, A világ hét csodája-sorozat, a 39 kulcs, Horowitz könyvei, az Asterix képregények, történelmi regények. Kialakul valamilyen konkrét téma iránti érdeklődésük, amelyhez szakirodalmat tanulmányoznak: pl. természettudományok, sport, hobbi, technika, informatika tárgyú könyvek. A serdülők az ismeretközlő irodalomban a realitást, a lényegre törő tárgyalásmódot keresik. Ezekben a témákban számos kitűnő ismeretterjesztő könyv áll a gyermekek rendelkezésére (pl.: Mi micsoda?-sorozat; Új Képes Történelem; Az állatvilág enciklopédiája; Ablak a világra; Csodálatos világunk; Szemtanú, HVG junior könyvek).

Ajánlott olvasmányok:

- Jacqueline Wilson könyvek pl. Tracy Backer, Lányok késésben
- Leiner Laura könyvei
- Louis, Sachar: Bradly az osztály réme, Stanley a szerencse fia, Laura titkos társasága
- Lois Lowry: Emlékek őre, Valahol messze, Hírvivő, A fiú
- Rojik Tamás: Szárazság
- Zágoni Balázs: A Gömb, Odaát
- Szakács Eszter: Szelek tornya
- Bakó Liza: Csííz!
- Lipták Ildikó: Csak neked akartunk jót!
- Eric Walters: Nagyapa hegedűje
- Szabó Tibor Benjámin: Epic 1. 2.
- Anna Woltz: Száz óra sötétség
- Mészöly Ágnes: Vágod!?
- Nógrádi Gábor: Alex hét napja – légy jó tesó!

- Kerstin Gier: Időtlen szerelem sorozat, Silber-trilógia
- Gimesi-Jeli-Tasnádi: Időfutár sorozat

Hasznos lehet például a Gödöllői Városi Könyvtár tematikus könyvajánlója fiataloknak: <http://konyvsu-go.gvik.hu/>, a HUNRA Magyar Olvasástársaság olvasmányajánlója korcsoportok szerint, vagy a Csorba Győző Könyvtár *Olvasásra születtem!* kiadványai.

4.3. Hátrányos helyzetűek a könyvtárban

Mivel a könyvtárhasználat joga minden embert megillet, meg kell oldani a valamilyen szempontból hátrányos helyzetűek ellátását is. Ezzel lényegében a könyvtár szociális funkciót lát el, amely szerep egyre erősödik az utóbbi időben.

Egy könyvtáros többféle szempontból hátrányos helyzetű felhasználókkal találkozhat: így társadalmi, gazdasági eredetű hátránnyal küzdőkkel (munkanélküliekkel, hajléktalanokkal, nyugdíjasokkal, nagycsaládosokkal, etnikai kisebbség tagjaival); egyéni, pszichés eredetű hátrányokkal küzdőkkel (szenvedélybetegekkel, bűnözőkkel, deviánsokkal); egészségügyi szempontból hátrányos helyzetűekkel (testi és szellemi fogyatékkal élőkkel).

A hátrányos helyzetűekkel való kapcsolat sok türelmet és nagyfokú empátiát kíván.

A gyengén látók számára a hangoskönyvek, öregbetűs könyvek jelenthetnek megoldást. Akadálymentesítéssel, illetve az olvasnivaló házhoz szállításával segíthetjük a mozgásukban korlátozott olvasókat.

5. A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK SZERVEZÉSE A KISTELEPÜLÉSEKEN

5.1. A könyvtári munka tervezése

A könyvtári tevékenységet tervszerűen kell végezni. A tervezés során azt kell meghatározni, hogy milyen célból mit fogunk csinálni és ezt mikor, kinek, hogyan, és milyen forrásból végezzük el.

A tervezés időtartama lehet:

- rövid távú terv (pl. éves terv, cselekvési terv)
- hosszú távú terv (pl. 3-5 éves fejlesztési terv, stratégiai terv)

A tervezés érvényességi köre lehet pl.

- egy könyvtár terve
- egy tevékenység terve

A KSZR szolgáltatások megyei tervét a megyei hatókörű városi könyvtár készíti el. 2013-ban elkészült az 5 éves fejlesztési terv (2013-2018), és évente munkaterv készül, amelyet az Emberi Erőforrások Minisztériumának is el kell küldeni minden évben március 31-ig.

E munkaterv tartalmazza többek között a megye településeinek könyvtárellátási helyzetét, a központi költségvetési támogatás egységes feladatalapú felhasználási tervét, a megyei hatókörű városi könyvtár által nyújtott szolgáltatásokat.

A szolgáltató könyvtár az egyes kistelepülésekre tervezett szolgáltatásokat (pl. új könyvek beszerzése, közösségi programok, a szolgáltatáshoz szükséges eszközök beszerzése) évente a településekkel egyeztetve tervezi meg, igényfelmérést készít.

A kistelepülési szolgáltató hely számára a fenntartó előírhatja az éves terv elkészítését, amelyet az önkormányzat képviselő testülete hagy jóvá, illetve beszámoltatja a könyvtárosát az elvégzett tevékenységről.

Amennyiben ezt a fenntartó nem kéri, a kistelepülés könyvtárosának akkor is célszerű éves tervet készíteni, meghatározva az éves célokat, feladatokat, határidőket, felelősöket és költségeket.

5.1.1. Küldetésnyilatkozat

A küldetésnyilatkozat szorosan kapcsolódik a hosszútávú fejlesztési tervekhez, amit a fenntartó hagy jóvá, ezért illeszkedik a könyvtárak jövőjét meghatározó elképzelésekhez.

A küldetésnyilatkozatot a könyvtári, információs és közösségi helyek számára is érdemes készíteni, ebben tevékenyen részt vesz a szolgáltató könyvtár. A nyilatkozatot jól látható helyen a könyvtári térben kell elhelyezni.

A küldetésnyilatkozat a könyvtár alapfeladatait határozza meg. Annak a megfogalmazása, hogy miért van rá szükség, mit nyújt a használóinak. Fontos, hogy egyszerű, közérthető legyen a megfogalmazása.

5.2. A könyvtári munka szervezése

A KSZR szolgáltatás legfontosabb célkitűzése, hogy a szolgáltatásai a lakosság minél szélesebb köréhez eljussanak. Ennek érdekében a szolgáltató rendszerben együttműködő partnereknek (szolgáltató könyvtár, helyi önkormányzat) mindent meg kell tennie. A használók számára megfelelő nyitvatartást kell biztosítani. Fontos, hogy a könyvtár épülete, helyisége barátságos, felhasználóbarát legyen, erősítse a használót abban, hogy a szolgáltatás megfelelő minőségű. Meghatározó jelentőségű a felkészült személyzet biztosítása is a szolgáltató helyeken.

A nyitvatartás mellett a helyben biztosított szolgáltatásokat is szabályozni kell, amit a lakosság számára elérhetővé kell tenni a könyvtárban, valamint egyéb nyilvános helyeken, pl. a honlapon.

A szolgáltatások igénybevételének dokumentálása történhet az integrált könyvtári rendszerben (Corvina), és a munkanapló használatával.

5.2.1. Könyvtárhasználati szabályzat

A könyvtárhasználati szabályzat meghatározza az egyes könyvtárak és szolgáltatásaik használatának, igénybevételének módját. A könyvtárhasználók számára készül, összefoglalja, hogy mit kell tudniuk a könyvtár használatáról. Kivonat is készíthető belőle, de ezt jelezni kell. Elkészítéskor figyelembe kell venni az érvényes könyvtári jogszabályokat: az 1997. évi CXL. törvény 56-57.§-át, és a 6/2001. (I. 17.) kormányrendeletet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről.

A könyvtári, információs és közösségi helyek számára is szükséges a könyvtárhasználati szabályzatot elkészíteni, amelyhez a szolgáltató könyvtár nyújt segítséget.

A könyvtárhasználati szabályzat a következő adatokat tartalmazza:

- A könyvtár elérhetősége. Mikor, hogyan érheti el az olvasó személyesen (nyitvatartás) és távolról a könyvtárat.
- A könyvtár gyűjteménye. Mit kereshet, mit találhat a felhasználó a könyvtárban.
- Regisztráció – beiratkozás, adatkérés, adatkezelés. A könyvtárhasználót ingyenesen megillető alapszolgáltatások, a beiratkozáshoz kötött, illetve a külön térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások.
- Szolgáltatások, ezek tartalma, díjai és egyéb feltételei: kölcsönzésének módja, határidők, hosszabbítás.
- Késedelem (késedelmi díj), kártérítés, reklamáció, használói javaslat lehetősége a szabályzat módosítására.
- A látogatás feltételei, magatartás.

5.2.2. Olvasói igényvizsgálatok

Ahhoz, hogy a könyvtár a valós szükségleteknek megfelelő szolgáltatásokat biztosítson a lakosság számára, folyamatosan figyelni kell a felhasználók részéről jelentkező igényeket, és folyamatosan figyelnie kell a környezetben bekövetkező változásokat is.

A 39/2013. évi EMMI rendelet 2. §-a szerint a KSZR működésének egyik fontos alapelve a használói elégedettség rendszeres mérése. Ezért a szolgáltató könyvtár rendszeresen végez méréseket, amelynek tapasztalatait közzéteszi.

Ha a kistélepülés önállóan szeretné a használók igényeit, illetve elégedettségét mérni, a kérdőív készítéséhez kérjék a megyei hatókörű városi könyvtár módszertani segítségét.

A használók igényének és elégedettségének mérése a könyvtárak önértékelését szolgálja, ami gyakran kérdőíves vizsgálat, vagy interjú formájában történik.

Érdemes megkérdezni a könyvtárhasználókat arról, hogy mely szolgáltatásokat használják, és milyeneket várnak el. Figyelemmel kell kísérni, hogy hogyan reagálnak egy új kezdeményezésre. Meg kell hallgatni a használók panaszait, amelyeket minden esetben meg is kell válaszolni.

Az olvasói vélemények kiderülhetnek a személyes beszélgetések során, de alkalmazhat a könyvtár erre a célra egy naplót, vagy füzetet, vagy üzenőládát, amelybe a felhasználók beírják az észrevételeiket. A könyvtár éves statisztikai mutatói szintén rávilágítanak a megváltozott olvasói igényekre, de legpontosabb adatokat a kérdőíves felmérések adhatnak számunkra.

A szolgáltatás eredményességét rendszeresen, de legalább két évente összehasonlítható használói és partnerelégedettség méréssel szükséges alátámasztani.

5.3. A könyvtári munka értékelése

A minőségi szolgáltatások biztosításához elengedhetetlen, hogy a könyvtár rendszeresen értékelje a végzett munkáját, ennek során feltárja az erősségeit (amiben jó) és meghatározza, hogy miben kell még fejlődni. Értékelést kell végezni például egy terv készítése előtt, folyamat közben, egy projekt végén, beszámoló készítéséhez, döntéshozatal előtt.

Az évente készülő beszámoló az éves munka értékelése. Ez alapján kell elkészíteni a következő évi munkatervet.

5.3.1. Beszámoló

A KSZR gyakorlatában a szolgáltató megyei hatókörű városi könyvtár az éves terv megvalósulásáról évente beszámolót készít március 31-ig az EMMI, és május 31-ig a kistélepülési önkormányzatok számára. Ezt a 39/2013-as KSZR rendelet szabályozza.

Ez az éves beszámoló egy helyzetkép a kistélepülések könyvtári ellátásáról, bemutatva többek között a források felhasználását, a nyújtott szolgáltatásokat, az infrastrukturális feltételeket, humán erőforrásokat, a szolgáltató helyek könyvtárhasználatát, tartalmazza az éves programokat és a sajtómegjelenéseket.

A beszámolót a szolgáltató megyei hatókörű városi könyvtár honlapján is közzéteszi.

A kistélepülési szolgáltató hely számára a fenntartó előírhatja az éves beszámoló elkészítését, amelyet az önkormányzat képviselő testülete hagy jóvá, illetve testületi ülésen beszámoltatja a könyvtárosát az elvégzett tevékenységről.

Amennyiben ezt a fenntartó nem kéri, a kistélepülés könyvtárosának akkor is célszerű értékelni az éves munkát beszámoló készítésével, amelyben rögzíti a tervezett feladatok, határidők, és hozzá tartozó költségek megvalósulását.

5.3.2. Statisztika

Az évenkénti statisztikai adatszolgáltatás a 388/2017.(XII.13.) Korm. rendelettel módosított 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet alapján minden magyarországi könyvtár számára kötelező.

Az adatközléshez központi adatlap áll rendelkezésre, amely papír alapon is letölthető, de az adatokat elektronikusan kell rögzíteni évente március 1-ig a Kulturális Statisztikai Adatgyűjtő Rendszerben: <https://kultstat.oszk.hu/>

Az adatoknak a tárgyév december 31-ei állapotot kell tükrözniük.

A könyvtáraknak a következő adatokról kell információt szolgáltatni:

- név,
- cím,
- fenntartó,
- a könyvtár alapterülete,
- nyitvatartási órák és napok száma,
- informatikai ellátottság,
- szolgáltatások,
- állományadatok,
- forgalmi adatok (könyvtárhasználat, rendezvények),
- költségvetési összegek,
- a könyvtár személyzetére vonatkozó adatok,
- a szolgáltató helyek ellátási adatai,
- fogyatékos személyek akadálymentes hozzáférhetősége.

A jelentés különböző melléklapokat is tartalmaz.

Az éves statisztika elkészítésénél a következő "adatforrásokra" támaszkodhatnak a könyvtárak:

- a csoportos leltárkönyv,
- a letéti állomány törzslapja (ha van),
- az olvasói nyilvántartás, ezen belül a beiratkozási napló és a munkanapló forgalmi adatnyilvántartása, rendezvény-, illetve a könyvtárközi kölcsönzési nyilvántartás,
- a könyvtári integrált rendszer,
- a könyvtár dolgozójának (dolgozóinak) adatnyilvántartása,
- egyéb könyvtári nyilvántartások.

A könyvtári, információs és közösségi helyek az adatszolgáltatást nem önállóan, hanem a szolgáltató könyvtárral közösen készítik el. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltató hely munkatársa megadja a címadatokat, az informatikai ellátásra és a személyzetre vonatkozó információkat,

valamint a forgalmi adatokat. Az állományra és az ellátásra vonatkozó adatok a szolgáltató könyvtár rendelkezésére állnak. Az adatlap elektronikus rögzítését a szolgáltató könyvtár végzi el, a szolgáltató hely munkatársa adatrögzítőként kerülhet meghívásra.

A magyarországi könyvtárak statisztikai adatai elérhetők a Könyvtár Intézet honlapján 1998-tól: <https://ki.oszk.hu/dokumentumtar/magyarorszag-i-konyvtarak-statisztikai-adatai-es-mutato-i-1998-2018-az-iskolai>

Vannak megyei könyvtárak, amelyek közzéteszik a megyei statisztikai adatokat a honlapjukon, vagy megjelentetnek statisztikai kiadványt (TEKE), amelyben a területükhöz tartozó települési könyvtárak fontosabb adatait és azok viszonyszámait közlik.

5.3.3. Teljesítménymérés

A statisztikai adatok önmagukban a szolgáltatásra vonatkozó adatok mennyiségét mutatják meg (pl. a regisztrált használók száma, könyvtárhasználók száma, kölcsönzések száma, állomány nagysága, nyitvatartási napok száma).

A teljesítménymérés célja az, hogy a könyvtár tevékenységét értékelni tudjuk. A teljesítménymutatók készítésekor a könyvtári adatokat viszonyítani kell egymáshoz. A számszerű adatokat összevetve értékelhető a könyvtár munkájának eredményessége, és össze is hasonlíthatóak más könyvtárak adataival.

A mutatók kiválasztásában segít a *Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben (Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján)* című kiadvány.

A teljesítménymutatók többsége az éves statisztikai adatok alapján elkészíthető, de néhányuknál mintavételi adatgyűjtés szükséges.

Teljesítménymutató készítésére kistélepülési könyvtárban is szükség lehet, például a fenntartónak készített beszámolóhoz. A mutatók bizonyíthatják a könyvtár finanszírozásának fontosságát, érvelési lehetőséget kínálnak a pénzforrások emelése érdekében.

A KSZR Ajánlás szerint el kell érni, hogy

- **a lakosság legalább 20 %-a a könyvtár regisztrált használójává váljon,**
- **egy lakosra évente legalább 2,5 könyvtárlátogatás jusson.**

Ezért érdemes ezeket az adatokat évente megvizsgálni a településeken.

5.4. A könyvtár népszerűsítése

Ahhoz, hogy a potenciális olvasók legszélesebb köréhez eljusson a könyvtári szolgáltatások igénybevételének lehetősége, népszerűsíteni kell azokat. Ezt célozza meg a könyvtári marketing.

5.4.1. Könyvtári marketing

A könyvtár folyamatos kapcsolatot tart a tényleges és a potenciális (lehetséges) felhasználókkal. A könyvtári marketing célja az, hogy a könyvtár új olvasókat toborozzon, növelje a meglévő olvasók látogatásainak, könyvtárhasználatának számát, új szolgáltatásokat vezessen be, illetve a meglévő szolgáltatásait népszerűsítse.

A könyvtármarketing az a folyamat, amelynek során a könyvtár meghatározza és kielégíti a használók igényeit. Ezért fontos feladat a település lakosságának megismerése és a lakossággal való kapcsolat tudatos szervezése.

Marketing szemszögből a könyvtár szolgáltatásainak keresletorientáltak kell lenniük. Ezért rendszeresen mérni kell a használók igényeit. Tudjuk meg, hogy mit szeretnének az olvasók és az igényeikhez igazítsuk a szolgáltatást. Másrészt mutassuk be a lakosságnak, hogy mit tudunk nekik kínálni.

Amikor keressük a megoldást arra, hogy a könyvtárhasználók számát hogyan növeljük, érdemes megnézni, hogyan érvényesülnek az alábbi marketing eszközök a helyi könyvtár működése során:

- **Product (termék, szolgáltatás)** A könyvtári szolgáltatásokat a könyvtárhasználati tájékoztatókból, szórólapokból ismerheti meg a lakosság. Fontos, hogy ezeket elérhetővé tegyük a helyi könyvtárban, a település honlapján, hirdetőtáblákon!
- **Price (ár)** A lakosság számára a szolgáltatás térítésmentes, de ez nem azt jelenti, hogy ingyenes. Az állam biztosítja a költségeket, akár az önkormányzati, vagy akár a KSZR forrásokra gondolunk.
- **Place (hely)** Fontos, hogy hol, mikor, milyen körülmények között érhetőek el szolgáltatásaink. A szolgáltatás minősége több dologtól is függ: elérhetőség, személyzet szaktudása, kommunikációs készség, felhasználó megismerése és megértése, udvariaság, bizalomkeltés, megbízhatóság.

A használók számára megfelelő nyitvatartást kell biztosítani. Kérdezzük meg erről őket.

Fontos, hogy a könyvtár épülete, helyisége barátságos, felhasználóbarát legyen. Erősítse a használót abban, hogy a szolgáltatás megfelelő minőségű. A szép környezetben az olvasók jól érzik magukat. Úgy kell kialakítani a belső teret, hogy alkalmas legyen könyvtári programok szervezésére, kiscsoportos foglalkozások előadások megtartására. Minden korosztályra gondolni kell. Gyermekkuckók kialakítása, helyben olvasás, internetezés, beszélgetés, előadások.

A kommunikációs hozzáférés biztosított legyen a falakon túlról is! (honlap, közösségi oldal, e-mail)

- **Promotion (népszerűsítés):** a szolgáltatások népszerűsítése a környezettel való kommunikáció útján történik. Ennek célja, hogy meggyőzze a tényleges és a potenciális felhasználókat, hogy vegyék igénybe a szolgáltatásokat.

5.4.2. Kommunikációs kapcsolatok

Ha a könyvtárnak jó a környezetével kialakított kapcsolata, az növeli a társadalmi megbecsülését is. Ezt a tudatos kapcsolatszervezési munkát PR-nak (Public Relations) nevezzük. A közönségkapcsolatok a marketing tevékenység részét képezik, egymástól jól elkülöníthető területük a szervezeten belüli, illetve a szervezeten kívüli kapcsolatok alakítása.

A szolgáltató könyvtárak folyamatosan segítik a kistéleplési könyvtárosok munkáját. Számos példa van arra, hogy milyen eszközökkel fejlesztik és népszerűsítik a kistéleplési ellátást: egységes KSZR arculat kialakítása, szórólapok, ismertetőik, kiadványok, honlap tartalom-szolgáltatás, könyvtári programok, könyvtárak korszerűsítése.

Ugyanakkor helyben a kistéleplésen a helyi könyvtárosnak kell a lakossággal, a helyi önkormányzattal, az intézményekkel, civil szervezetekkel a kapcsolatot tartani.

A külső kommunikáció célja:

- Szervezetünk értékeinek megismertetése
- Pozitív kép kialakítása
- Bizalom megszerzése és megtartása
- Tevékenység megismertetése
- Kapcsolattartás
- Népszerűsítés

A kistéleplési szolgáltató helyek partnerei:

- Fenntartó
- Iskola, óvoda
- Művelődési ház
- Egyházi és civil szervezetek
- Média (újság, rádió, tv, elektronikus médiumok)
- Más könyvtárak (pl. szolgáltató megyei könyvtár vagy/és az azt segítő városi könyvtár)
- Könyvtárhasználók (felnőtt, gyerek, nyugdíjas, család, fogyatékkal élők)
- Lakosság – potenciális használók

Alapvető fontosságú, hogy a könyvtáros jó személyes kapcsolatot alakítson ki a használóival, hogy a gyermekek és felnőttek egyaránt szívesen járjanak a könyvtárba; valamint olyan szolgáltatásokat biztosítson a könyvtár, amelyre a lakosságnak szüksége van. Igény esetén gondolni kell az új szolgáltatások bevezetésére is (pl. internethasználat, rendezvények szervezése stb.).

A kistéleplési könyvtár legfontosabb partnere a fenntartója, amely biztosítja a működéshez szükséges forrásokat. A könyvtáros legyen nyitott a település életére, gyűjtse a településre vonatkozó dokumentumokat, szervezzen rendezvényeket. Figyelje, hogy mi foglalkoztatja éppen az önkormányzatot, nyújtson segítséget az arra vonatkozó információk beszerzésében. Szervezzen könyvtári programot azoknak a rétegeknek (nyugdíjasoknak, munkanélkülieknek, kisebbségeknek stb.), amelyeket érinti az önkormányzatot is éppen foglalkoztató téma.

Fontos az is, hogy rendszeresen tájékoztassa a fenntartót a könyvtárban végzett munkáról. Éreztesse, hogy mint szolgáltató intézmény, partneri viszonyra törekszik.

5.4.3. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítése

A kommunikációs cél a KSZR szolgáltatás bemutatása, népszerűsítése, széles körű tájékoztatás.

A szolgáltatás népszerűsítésének eszközei:

- Egységes arculati elemek használata (logó)
- Információs tábla
- Tájékoztató feliratok, plakátok
- Poszterek, plakátok
- Könyvtárismertető szórólapok, egyéb kiadványok
- Hirdetés
- Hírlevelek
- Könyvtári közösségi programok
- Kiállítások, bemutatók
- Kistelepülési honlap
- A szolgáltató honlapja
- Közösségi oldalak (Facebook, Instagram, Twitter)
- Médiamegjelenés (rádió, TV, nyomtatott sajtó)
- Reklámfilm

A könyvtárnak célzottan kell kommunikálnia (nem pedig általánosságban mindenkire szólani). Gondoljuk végig, mi az üzenet, hol, mivel és hogyan mondjuk. Ezután válasszuk ki a kommunikációs csatornát (személyes csatornák, tömegkommunikációs csatornák).

A könyvtár nem elégedhet meg a könyvtárat felkereső felhasználók kiszolgálásával, hanem törekedni kell a potenciális igények felkeltésére.

A könyvtár szolgáltatásait népszerűsíteni lehet különböző kiadványok (könyvtárismertető, könyvjelzők) készítésével, rendezvények (író-olvasó találkozók, könyvbemutatók, ismeretterjesztő előadások) szervezésével.

A kistelepüléseken megrendezésre kerülő programok népszerűsítése egyrészt a honlapon elhelyezett eseménynaptárban történik, másrészt a településen plakátokat lehet kihelyezni, közösségi médiában hirdetni, vagy akár szóban terjeszteni a hírt.

A könyvtár „imázsát” meghatározza, hogy hol, milyen írás jelent meg róla a sajtóban. A könyvtár pozitív megítélését eredményezi, ha folyamatosan jelen van a helyi újságban, vagy a helyi televízióban. A megyei napilap mellett a térségi havilapokban érdemes megjelentetni cikkeket, illetve fizetett hirdetéseket.

A szolgáltató könyvtár hírlevélben is értesítheti az érintetteket a szolgáltatással kapcsolatos információkról. Több megyében van szakmai sajtótermék, amelyben szintén be lehet számolni a kistelepülési szolgáltató helyek fejlesztéséről, közösségi programokról.

Megyéenként a KSZR szolgáltatás egy saját logóval (szimbólum) rendelkezik, ezeket alkalmazza a levelezésben, különböző dokumentumokon, szórólapokon, plakátokon, meghívókon. Fontos, hogy készüljön a legfontosabb információkat, szolgáltatásokat népszerűsítő szórólap, tájékoztató kiadvány a szolgáltató helyekről.

Készíthetünk megállító táblát, plakátot, amely készülhet A/4-es és A/3-as kivitelben, színes vagy fekete-fehér nyomtatással, és a tartósság érdekében laminálható is. Mindig legyen rajta kép és logó. Rendszeresen, hetente, kéthetente mindig ugyanoda tegyünk ki.

Amit bármikor hírül adhatunk: nyitvatartási idő, szolgáltatásaink felsorolása, egy-egy szolgáltatás ismertetése. Pl.:

- Tudja-e, hogy nálunk igénybe veheti a könyvtárközi kölcsönzést?
- KönyvtárMozi indult a könyvtárban
- Folyóirat-kínálat
- Könyvkínálatunk a legkisebbeknek, felnőtteknek
- Új könyvek érkeztek
- DVD-ink címmel és képekkel
- Hírek a könyvtár életéből
- Helyi közszereplők olvasmányai
- A következő program felhívása
- Beszámoló a programról

5.4.4. A könyvtári programok szervezése a kistélepüléseken

A könyvtári szolgáltató helyek egyik fő feladata a helyi közösség szervezésének, együttlétének támogatása, közösségi szolgáltatások biztosítása.

A 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet 3. §-a szerint a kistélepüléseken az olvasás iránti érdeklődés felkeltését, fejlesztését szolgáló egyéni és közösségi foglalkozásokat, gyermekfoglalkozásokat, könyvtári közösségi, közművelődési rendezvényeket, kiállításokat kell tartani, biztosítva a szabadidő kulturált eltöltésének lehetőségét, a digitális írástudás fejlesztését.

Negyedévente legalább egy programot kell kínálni, olyat, amelyek iránt a helyi lakosság érdeklődik.

A könyvtári programok típusai:

- kiállítás
- könyvbemutató
- író-olvasó találkozó
- előadás
- könyvtári foglalkozás
- könyvtárbemutató
- tanítási óra iskolai csoportoknak
- KönyvtárMozi
- játékos tevékenység
- verseny, vetélkedő

- tanfolyam, tréning
- műsoros szórakoztató rendezvény
- hangverseny
- használoképzés
- digitális kompetenciafejlesztés

Látható, hogy a könyvtári rendezvények igen változatosak lehetnek, közös vonásuk azonban, hogy könyves kimenettel rendelkeznek. Gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a programon résztvevők számára könyvajánlás történik a témához kapcsolódóan. Például a könyvtári munkatárs kézműves foglalkozást szervez halloweenhez közeledvén, így ehhez kapcsolódva irodalmi válogatást állít össze a magyar népszokásokról, a népszokásokról általában, az ünnep eredetéről (kelta hagyományokról), kreatív ötleteket tartalmazó szakirodalomról.

A megyei hatókörű városi könyvtár kistéleplési megállapodás szerint támogatja a programok megvalósítását. A szolgáltató helyeket bevonja az országos és térségi szakmai programokba (pl. Internet Fiesta, Országos Könyvtári Napok, Ünnepi Könyvhét, Gyermekkönyvnapok). Nagy hangsúlyt fektet az együttműködési lehetőségek kiaknázására a nevelési-oktatási intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal, vállalkozókkal. A közösségi szolgáltatásban kiemelt figyelmet fordít a lakosság digitális írástudásának fejlesztésére, a tanfolyamok megszervezéséhez szakembert és szükség esetén mobil géppark kihelyezését biztosítja.

A könyvtári program szervezésének folyamata:

- a könyvtári program előkészítése
- a könyvtári program megvalósítása
- a program dokumentálása

A programok előkészítése:

- igényfelmérés
- programajánló készítése
- előadók, közreműködők meghívása
- időpont egyeztetés
- megállapodás, szerződés megkötése
- a program népszerűsítése: pl. plakát, szórólap, weblap, közösségi oldal, a sajtó értesítése
- nyilvántartás vezetése a programokról

A programról legalább két héttel előbb tájékoztassuk a lakosságot, majd egy héttel előbb emlékeztetőt is küldjünk ki. Fontos a logó, a támogató megnevezése.

- Személyes meghívás (egyéni olvasók meghívása, önkormányzat, iskola, óvoda, civil szervezet megkeresése), meghívó, e-mail, telefon.
- Írásos formák: meghívó, plakát kihelyezése (könyvtár, önkormányzat, buszállomás, bolt, posta, gyógyszertár) szórólap, települési honlap, Facebook (visszajelzés)

Apró falvak esetén, amennyiben nagyon kevés a gyermeklétszám, valamint közel vannak egymáshoz a települések, fogjanak össze és menjenek át egymás rendezvényeire (pl. falubusz-szal). Ezért a szomszéd település lakosságát is értesítsük.

A könyvtári meghívó, plakát, szórólap, tartalma:

- a program címe
- meghívott vendég
- időpont
- helyszín
- a program szervezője
- a program támogatója
- logók, fotó

Programtól függően érdemes néhány figyelemfelkeltő kiegészítő információt is hozzáfűzni. Amennyiben a kistelepülés saját szervezésben valósítja meg a programot, abban az esetben is értesítse erről a szolgáltató könyvtárat.

További lehetőségek a programok előkészítésére:

- Kiállítás, kép, életrajz, könyvajánló a témában, a könyvtárban.
- Ha gyerekeknek szól a program – előtte rendhagyó irodalomóra keretében könyvtári foglalkozás tartása.
- Könyvjelző készítése, amit majd dedikálni lehet.
- Kérdések összegyűjtése (pl. egy dobozban).
- Foglalkozáson mesélni a vendégről, meséiből/verseiből 1-1 történetet felolvasni, esetleg rajzban is megjeleníteni kedvenc főhősüket.

A programok lebonyolítása:

- a helyszín előkészítése,
- az előadó, közreműködő szállítása,
- a látogatók fogadása,
- fotó, jelenléti ív készítése.

A terem berendezésekor gondoljunk arra, hogy legyen elegendő ülőhely, a helyiséget fel is díszíthetjük, az előadói asztalra tegyünk terítőt, virágot, ásványvizet, poharat. Készítsük elő a szükséges technikai eszközöket (laptop, projektor, vetítövászón, hangosítás). Tegyük ki a falra egy plakátot a rendezvényről. A program dokumentálásához készítsünk jelenléti ívet és néhány fotót.

A program megvalósítása utáni feladatok:

- pénzügyi elszámolás dokumentumainak elkészítése (számla stb.) – saját rendezvény esetén,
- szakmai teljesítésigazolás – saját rendezvény esetén,
- a résztvevők számának nyilvántartása,
- képgaléria közzététele a honlapon,
- beszámoló készítése a programról, és eljuttatása a megyei hatókörű városi könyvtárba.

A KSZR szolgáltatás legfontosabb célkitűzése, hogy a szolgáltatások a lakosság minél szélesebb köréhez eljussanak. A könyvtári programoknak nagy szerepe van abban, hogy a kistérségi könyvtárak információs és közösségi helyek legyenek, ahol a helyiek kapcsolatokat építhetnek, gyarapíthatják ismereteiket, élményeket szerezhhetnek. Ezért nagyon fontos ezeket a programokat tudatosan szervezni és megvalósítani.

Jegyzetek: